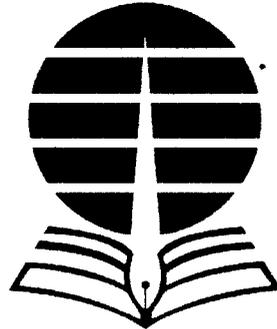


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**EVALUASI PEMUNGUTAN RETRIBUSI PARKIR TEPI
JALAN UMUM SISTEM BERLANGGANAN DALAM
PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI
KABUPATEN BERAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD AGUS

NIM. 500895288

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

ABSTRACT**EVALUATION OF THE RETRIBUTION FOR ROADSIDE PARKING
WITH A SUBSCRIPTION SYSTEM IN INCREASING LOCAL
REVENUES IN BERAU REGENCY****Muhammad Agus**abuafif.agus@gmail.com**Graduate Program Terbuka University**

This study was conducted to determine the implementation of the retribution for public roadside parking with a subscription system which is done in services units office (SAMSAT).

The design of this study was qualitative description approach. It means that word collected were not a number but data collected come from documents or interview manuscripts, filed observation record and other official documents.

The assessment of implementation of the Retribution for public roadside parking with a subscription system which is done in the service units office of the elements that affect the implementation of public roadside parking; Supporting & resisting factors a achieve the goal of the Retribution for public roadside parking in increasing local revenues in transportation sektor in Berau Regency.

The subjects of this study were the officer of the Retribution, the officials of echelon in charge of public roadside parking, society and clerks of service units.

The result if this study conclude that the implementation of the retribution for public roadside parking with subscription system must be addressed with innovative steps in order to optimize the result of the Retribution for public roadside parking in increasing local revenues in Berau Regency.

Keyword: Retribution, Public Roadside parking, Subscription System

ABSTRAK

EVALUASI PEMUNGUTAN RETRIBUSI PARKIR TEPI JALAN UMUM SISTEM BERLANGGANAN DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN BERAU

Muhammad Agus

abuafif.agus@gmail.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan system berlangganan yang dilakukan di kantor layanan SAMSAT Tanjung Redeb, Kabupaten Berau.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data yang dikumpulkan berasal dari dokumen/naskah, wawancara, catatan observasi lapangan dan dokumen resmi lainnya.

Penilaian atas pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan system berlangganan yang dilakukan di kantor layanan SAMSAT dilakukan terhadap unsur-unsur yang mempengaruhi pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tersebut. Faktor-faktor yang dapat menjadi pendorong maupun penghambat tercapainya tujuan pemungutan retribusi dalam peningkatan PAD Kabupaten Berau dari bidang perhubungan. Penilaian terhadap factor pendukung dan penghambat tersebut berasal dari dalam dan dari luar organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau sebagai instansi teknis.

Subyek penelitian atau informan pada penelitian ini adalah petugas pemungut retribusi, unsur pejabat eselon yang membidangi parkir tepi jalan umum, masyarakat dan petugas dari SAMSAT.

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan system berlangganan harus dilakukan pembenahan dan langkah-langkah inovatif untuk dapat mengoptimalkan hasil retribusi parkir tepi jalan umum dalam meningkatkan PAD Kabupaten Berau.

Kata Kunci : Retribusi, Parkir Tepi Jalan Umum, sistem berlangganan.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Evaluasi Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Berau

Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

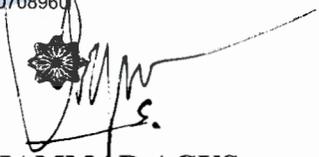
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tanjung Redeb, 12 Maret 2017

Yang Menyatakan,

METERAI
TEMPEL
3FABBADF870708960

6000
ENAM RIBU RUPIAH


MUHAMMAD AGUS
NIM. 500895288

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : MUHAMMAD AGUS
NIM : 500895288
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Evaluasi pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan dalam peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Berau.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu, 30 Maret 2017
Waktu : 16:00 s.d. 17:00 WITA

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda tangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Darmanto, M.Ed.

Penguji Ahli
Nama : Dr. Agus Maulana, M.S.M.

Pembimbing I
Nama : Dr. DB. Paranoan, M.Si.

Pembimbing II
Nama : Dr. Lina Warlina, M.Ed.



.....
.....
.....

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Evaluasi Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum
Sistem Berlangganan Dalam Peningkatan Pendapatan Asli
Daerah Di Kabupaten Berau

Penyusun TAPM : MUHAMMAD AGUS
NIM : 500895288
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal :

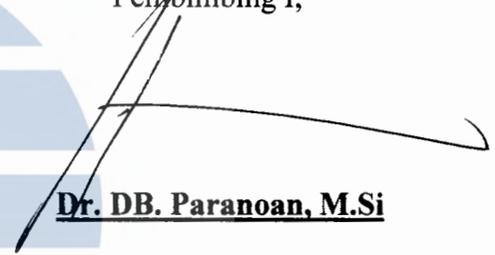
Menyetujui :

Pembimbing II,



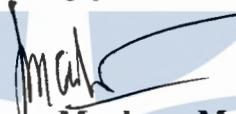
Dr. Lina Warlina, M.S.i
NIP.19610107 198601 2 001

Pembimbing I,



Dr. DB. Paranoan, M.Si

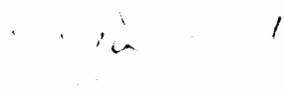
Penguji Ahli,



Dr. Agus Maulana, M.S.M.
NIDN. 0005085202

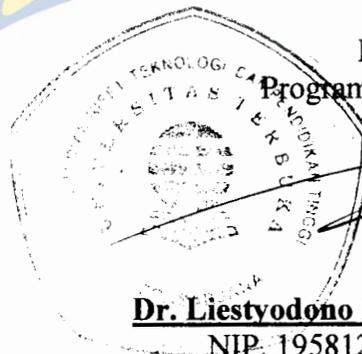
Mengetahui :

Ketua Bidang
Ilmu Administrasi Publik
Program Pascasarjana,



Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana



Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si.
NIP. 19581215 198601 1 009

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penyusunan proposal penelitian ini dapat saya selesaikan. Dalam penelitian ini, Penulis mencoba menganalisis tentang retribusi parkir dengan mengambil judul Evaluasi Pemungutan Retribusi Parkir Sistem Berlangganan Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Berau.

Proposal penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang obyek penelitian, permasalahan, maksud dan tujuan penelitian serta metode yang akan Penulis lakukan pada penelitian ini. Harapan Penulis semoga kelak penelitian ini akan pengetahuan bagi penulis dan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi para pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini baik bagi pemangku kepentingan tentang pengelolaan parkir maupun kepada sesama peneliti atau calon peneliti.

Dalam proses pembuatan proposal penelitian ini, tentunya saya mendapat pengayaan materi, arahan, koreksi, dan saran serta motivasi. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.Liestyodono Bawono Irianto,M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis selaku mahasiswa di Kabupaten Berau untuk mengikuti pembelajaran pada program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka
2. Dr.Meita Istianda,S.IP,M.Si selaku Kepala UPBJJ Samarinda dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis selaku

mahasiswa di Kabupaten Berau untuk mengikuti pembelajaran pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;

3. Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yakni Bapak Dr. DB. Paranoan, MSi selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Lina Warlina, M.Ed. selaku Pembimbing II;
4. H, Abdurrahman, SE, MSi., Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Berau beserta Jajarannya yang telah memberikani izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini Dinas Perhubungan Kabupaten Berau
5. Para Dosen Pengasuh Mata Kuliah pada Program Magister Administrasi Publik yang telah meluang waktu dan membagikan ilmunya kepada kami;
6. Isteri telah senantiasa mendampingi, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis;
7. Anak-anakku tercinta yang telah menjadi penyemangat dalam beraktivitas, Ahmad afif Al Ghifary, Ahmad Zain Al qarni dan Qonita Khumairah Amar;
8. Rekan-rekan mahasiswa Pasca Sarjana UPBJJ-UT Samarinda Pokjar Berau 2015 yang selalu saling bekerjasama dan saling memotivasi.

Dalam penyusunan dan penulisan proposal penelitian ini tentunya masih sangat banyak kekurangan dan kelemahannya, sehingga Penulis dengan sangat terbuka dan penuh harap agar segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan proposal penelitian ini. Besar harapan penulis semoga penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan kita semua, terutama dalam bidang Administrasi Publik.

Penulis

RIWAYAT HIDUP

- Nama : MUHAMMAD AGUS
NIM : 500895288
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat /Tanggal Lahir : Enrekang, 18 Agustus 1974
Riwayat Pendidikan :
- Lulus SDN No.12 Kab.Enrekang, Tahun 1987
- SMPN 1 Kab.Enrekang. Tahun 1990
- SMAN 374 Kab.Enrekang,Tahun 1993
- S1 Hukum di Univ. Hasanuddin Makassar,
Tahun 1998
- Riwayat Pekerjaan :
- Tahun 2005 s/d 2013 sebagai Staf di Dinas Perhubungan dan Kominfo Kabupaten Berau;
- Tahun 2013 s/d 2016 sebagai Kepala Seksi Lalu Lintas di Dinas Perhubungan dan Kominfo Kabupaten Berau ;
- Tahun 2017 - Sekarang, sebagai Kepala Seksi Manajemen ekayasa Lalu Lintas dan Jaringan Transportasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau.

Tanjung Redeb, 12 Maret 2017

Peneliti


MUHAMMAD AGUS
NIM. 500895288

DAFTAR ISI

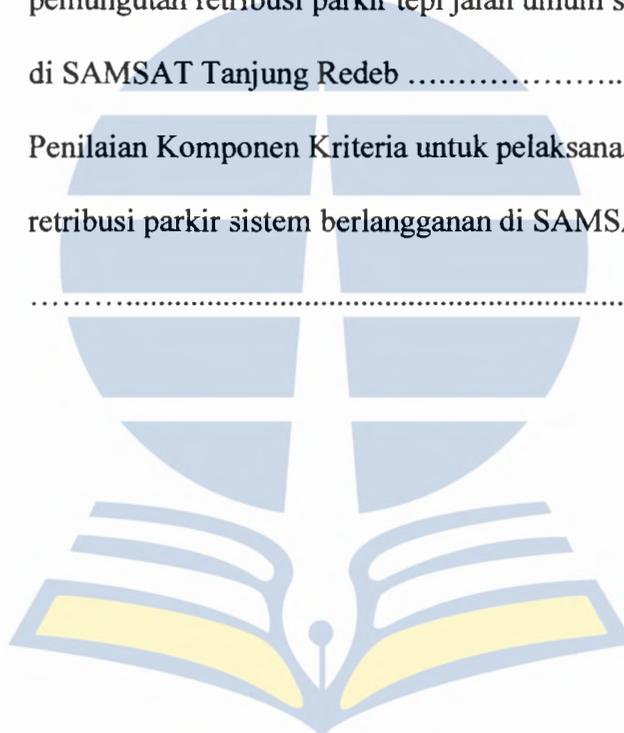
Lembar Judul	i
Intisari	ii
Abstract	iii
Lembar Pernyataan	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Persetujuan TAPM	vi
Kata Pengantar	vii
Biodata Peneliti	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Evaluasi	10
a. Pengertian Evaluasi	10
b. Tipe dan Langkah Evaluasi Kebijakan	17
c. Fungsi dan Syarat Evaluasi	19
d. Evaluasi Kebijakan Publik	20
e. Model/Metode Evaluasi	22
2. Pelayanan Umum	31
3. Retribusi	32
a. Pengertian Retribusi	32

	b. Ciri dan Tujuan Retribusi	34
	c. Obyek dan Subyek Retribusi	34
	d. Macam-Macam Retribusi	35
	4. Parkir	36
	a. Pengertian Parkir	36
	b. Fasilitas Parkir	37
	c. Parkir di Tepi Jalan Umum	39
	5. Pengertian Pemungutan Retribusi	40
	B. Kerangka Berfikir	41
	C. Fokus Penelitian	42
	D. Operasionalisasi Konsep	43
	E. Penelitian Terdahulu	44
BAB III	METODE PENELITIAN	51
	A. Desain Penelitian	51
	B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	51
	C. Instrumen Penelitian	53
	D. Prosedur Pengumpulan Data	55
	E. Metode Analisis Data	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
	A. Gambaran Umum	61
	1. Dinas Perhubungan Kabupaten Berau	61
	a. Tugas pokok dan fungsi	62
	b. Struktur Organisasi	63
	c. Sumber daya	65
	2. Sumber PAD Bidang Perhubungan.	69
	3. Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlangganan	72
	a. Dinamika Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum.	72
	b. Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlangganan	75
	c. Pencapaian Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum	77
	4. SAMSAT Tanjung Redeb	78

a. Pola Layanan SAMSAT Tanjung Redeb	78
b. Taman Kendaraan	80
B. Hasil Penelitian.	83
1. Pelayanan Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan di Kantor SAMSAT	84
a. Mekanisme Pelayanan Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan	84
b. Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum	87
2. Unsur-Unsur yang Berpengaruh Dalam Pelaksanaan Penarikan Retribusi	89
a. Payung Hukum	92
b. Petugas Pemungut Retribusi	95
c. Mutu Layanan	97
d. Pemahaman dan Kepuasan Masyarakat	101
e. Organisasi	102
f. Komunikasi	103
g. Penerapan Teknologi	104
C. Pembahasan	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Skema alur pelayanan SAMSAT Tanjung Redeb	79
Gambar 4.2 Skema alur pelayanan SAMSAT dan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan	88
Gambar 4.3 Matriks unsur metode evaluasi CIPP untuk pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan di SAMSAT Tanjung Redeb	92
Gambar 4.4 Penilaian Komponen Kriteria untuk pelaksanaan pemungutan retribusi parkir sistem berlangganan di SAMSAT Tanjung Redeb	117



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Matriks Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	46
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Berau	66
Tabel 4.2	Tingkat Pendidikan ASN pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau	67
Tabel 4.3	Penggolongan ASN Dinas Perhubungan Kabupaten Berau menurut Golongan Kepangkatan	69
Tabel 4.4	Target Tahunan Retribusi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau (2013-2016)	71
Tabel 4.5	Jumlah Aparatur Pada Seksi Sarana dan Prasarana Jalan	76
Tabel 4.6	Pencapaian Target Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum	77
Tabel 4.7	Taman Kendaraan Dalam Wilayah Kabupaten Berau (Desember 2016)	80
Tabel 4.8	Kendaraan Menurut Status dan Jenis	81
Tabel 4.9	Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau
- Lampiran 2 Pelayanan di kantor layanan SAMSAT
- Lampiran 3 Pelayanan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum system berlangganan di kantor SAMSAT Berau
- Lampiran 4 Wawancara dengan responden dari unsur wajib retribusi
- Lampiran 5 Wawancara dengan responden dari unsur petugas pemungut
- Lampiran 6 Wawancara dengan informan kunci (mantan Kasi Sapras)
- Lampiran 7 Wawancara dengan Bendahara Penerimaan Dishub Kab. Berau
- Lampiran 8 Wawancara dengan informan kunci (Kabid Lalu Lintas)
- Lampiran 9 Bentuk informasi dalam ruang layanan pemungutan retribusi parkir berlangganan di kantor SAMSAT Berau
- Lampiran 10 Bentuk karcis dan sticker retribusi parkir
- Lampiran 11 Panduan wawancara untuk responden wajib retribusi
- Lampiran 12 Panduan wawancara untuk responden petugas pemungut
- Lampiran 13 Panduan wawancara untuk responden pengelola SAMSAT
- Lampiran 14 Panduan wawancara untuk responden Kepala Bidang Lalu Lintas
- Lampiran 15 Panduan wawancara untuk responden Kepala Seksi Sarana & Prasarana

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut data Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident) Satlantas Kepolisian Resort Berau bahwa pertumbuhan jumlah kendaraan di Kabupaten Berau cukup signifikan dari tahun ke tahun baik untuk kendaraan jenis motor maupun mobil. Bertambahnya jumlah kendaraan ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain meningkatnya jumlah penduduk Kabupaten Berau yang memiliki kendaraan, bertambahnya kegiatan perusahaan tambang dan perkebunan kelapa sawit, tumbuhnya industri pariwisata, menurunnya jumlah angkutan umum dan kemudahan mendapat kredit kendaraan.

Pertumbuhan jumlah penduduk disebabkan oleh terbukanya secara luas bidang usaha berskala besar di Kabupaten Berau yang ditandai dengan banyaknya perusahaan tambang batu bara dan perusahaan perkebunan kelapa sawit. Kedua bidang usaha ini membutuhkan jumlah karyawan yang besar sehingga memicu terjadinya migrasi penduduk dengan tujuan untuk menjadi karyawan baik pada sektor pertambangan dan perkebunan maupun pada sektor usaha/jasa lainnya. Hal ini juga menyebabkan perubahan pada taraf ekonomi dan pola hidup sebagian besar masyarakat Kabupaten Berau.

Dengan pertambahan jumlah penduduk dan peningkatan taraf ekonomi masyarakat tersebut pada akhirnya berbanding lurus dengan pola sikap

konsumtif. Hal ini dapat dilihat dari kehidupan masyarakat sehari-hari bahwa barang-barang elektronik bukan lagi menjadi barang mewah dan gengsi (*prestige*) tapi menjadi suatu kebutuhan. Demikian juga dengan kepemilikan atas kendaraan baik roda dua (motor) maupun mobil sebagai sarana transportasi pribadi dalam aktivitas mereka sehari-hari. Ini didasarkan pada gambaran kehidupan masyarakat bahwa dalam satu kepala keluarga dapat memiliki lebih dari dua (>2) unit motor dan mobil. Jumlah kendaraan ini terus bertambah bahkan bagi masyarakat yang tidak memiliki lahan untuk garasi sekalipun.

Pada sektor usaha, perusahaan tambang dan perusahaan perkebunan kelapa sawit juga menjadi penyumbang bertambahnya jumlah kendaraan di daerah ini. Kebutuhan untuk sarana angkutan karyawan, angkutan logistik, angkutan barang khusus dan operasional lapangan serta operasional manajemen adalah alasan bagi para pengusaha jasa *leasing/rental* kendaraan untuk menambah jumlah kendaraan dalam rangka melayani kebutuhan perusahaan tersebut, diluar dari kendaraan-kendaraan milik perusahaan itu sendiri.

Pada sektor wisata, strategi sejumlah usahawan jasa travel wisata berlomba-lomba menawarkan jasa layanan perjalanan pada beberapa lokasi tujuan (*destination*) dengan beberapa jenis kendaraan yang menyesuaikan selera konsumen. Mereka menawarkan berbagai jenis varian kendaraan pribadi baik yang bernomor polisi lokal maupun luar kota bahkan luar provinsi sebagai alternatif kendaraan bagi para wisatawan. Hal ini juga turut menambah jumlah kendaraan yang beroperasi di Kabupaten Berau.

Selain itu diwaktu yang bersamaan jumlah kendaraan angkutan penumpang umum semakin kurang diminati karena angkutan penumpang umum terikat oleh trayek dan kewajiban untuk masuk dan mengambil penumpang di terminal yang oleh sebagian masyarakat dianggap kurang efektif dan efisien. Kemudian sebagian masyarakat tersebut lalu beralih kepada kendaraan-kendaraan pribadi yang difungsikan untuk mengangkut penumpang umum atau bahkan membeli kendaraan sendiri untuk keperluannya.

Peluang ini juga dimanfaatkan oleh para pemilik usaha otomotif dan agennya untuk meningkatkan nilai penjualannya dengan memberikan kemudahan untuk mendapatkan kendaraan dengan uang muka ringan dan fasilitas kredit yang terjangkau masyarakat serta iklan-iklan dan promosi yang semakin gencar. Masyarakat pun menjadi tergiur dan berusaha untuk memiliki kendaraan sendiri dengan mengikuti trend yang sedang populer membuat kendaraan menjadi sangat laris.

Bertambahnya jumlah kendaraan di Kabupaten Berau tentunya juga mempunyai dampak bagi daerah itu sendiri. Dampak negatif maupun dampak positif yang timbul berupa terjadinya peningkatan jumlah volume lalu lintas, peningkatan kebutuhan sarana jalan, peningkatan kebutuhan fasilitas parkir, peningkatan jumlah penerimaan pajak kendaraan dan bertambahnya obyek retribusi parkir atau pajak parkir.

Peningkatan jumlah kendaraan akan berdampak pada peningkatan volume lalu lintas dan penurunan kecepatan lalu lintas. Di Kabupaten Berau laju pertambahan jumlah kendaraan tidak sebanding dengan penambahan

kapasitas jalan. Hal ini mengakibatkan dampak negatif berupa kerawanan gangguan terhadap ketertiban, keamanan, keselamatan dan kenyamanan berlalu lintas. Selain itu fasilitas parkir pun juga masih sangat minim tersedia, baik yang disiapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Berau maupun pihak swasta sehingga pengguna jalan cenderung menggunakan bahu jalan sebagai tempat parkir. Meskipun ada beberapa fasilitas parkir yang telah disiapkan pada beberapa lokasi kegiatan umum, sebagian besar masih belum mencukupi dan pada akhirnya parkir sampai ke jalanan.

Namun pada sisi lain, peningkatan jumlah kendaraan juga membawa dampak positif bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Berau. Dampak positifnya adalah peningkatan jumlah potensi penerimaan pajak kendaraan dan bertambahnya obyek retribusi parkir atau pajak parkir. Retribusi parkir maupun pajak parkir menjadi salah satu sumber penyumbang pendapatan asli daerah (PAD) dalam membiayai pembangunan daerah selain sumber keuangan yang berasal dari Pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah, retribusi parkir ada 2 (dua) macam yaitu (1) retribusi parkir di tepi jalan umum yang masuk dalam kategori retribusi jasa umum dan (2) retribusi tempat khusus parkir yang dibangun, dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah yang masuk kategori retribusi jasa usaha.

Penggunaan tepi jalan umum sebagai tempat parkir memang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) pada Pasal 43 ayat (3), yakni pada jalan yang berstatus jalan kabupaten/kota dan jalan lingkungan. Dengan digunakannya

tepi/bahu jalan sebagai tempat untuk parkir, maka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tersebut, Pemerintah Kabupaten Berau dapat memungut retribusi kepada para pemilik atau pengemudi kendaraan.

Dengan berdasar pada peningkatan jumlah kendaraan yang signifikan setiap tahunnya itu berarti potensi retribusi parkir kendaraan di tepi jalan umum di Kabupaten Berau sangat besar. Peluang inilah yang kemudian ditangkap oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dengan mengeluarkan kebijakan tentang retribusi parkir tepi jalan umum di Kabupaten Berau.

Sebelum tahun 2010 sistem pemungutan retribusi parkir dilaksanakan secara langsung oleh pihak ketiga dengan sistem borongan. Namun kemudian sistem pungutan langsung ini tidak lagi diterapkan karena dianggap hasilnya tidak maksimal, banyaknya keluhan masyarakat dan pelaksanaan pemungutannya kurang efektif. Kemudian cara pemungutan diganti dengan sistem berlangganan yang dianggap lebih efektif dan efisien serta meringankan masyarakat. Sistem ini kemudian diakomodir dengan kebijakan baru yakni dengan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 20 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dengan harapan akan dapat meningkatkan PAD daerah ini.

Cara pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kabupaten Berau yang dilaksanakan oleh instansi teknis yakni Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dengan sistem berlangganan. Teknis pelaksanaannya adalah dengan menempatkan petugas pemungut retribusi di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Berau milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dengan pola berlangganan tahunan

yang masa penagihan retribusinya disesuaikan dengan masa berlaku pajak tahunan kepemilikan kendaraan. Hal ini didasarkan bahwa pemilik kendaraan yang terdaftar di SAMSAT Berau mempunyai kewajiban membayar pajak dan urusan administrasi lainnya yang berkenaan dengan kendaraannya secara rutin. Dengan demikian untuk menjaring wajib retribusi parkir secara maksimal peluangnya menjadi semakin besar. Sehingga pola layanan dengan sistem berlangganan ini diharapkan dapat lebih optimal untuk mendapatkan hasil retribusi yang lebih maksimal dan dapat memberikan sumbangan yang besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Berau.

Namun dalam kurun waktu 6 (enam) tahun pelaksanaan pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dengan sistem berlangganan, pelaksanaannya masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian target retribusi yang hasilnya masih fluktuatif berdasarkan data pada Laporan Kinerja Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perhubungan Kabupaten Berau tahun 2013 sampai dengan tahun 2016. Dalam asumsi peneliti, seharusnya target pencapaian dapat tercapai bahkan terlampaui jika pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum itu dilaksanakan sesuai dengan mekanisme dan tujuan dilaksanakannya sistem pemungutan berlangganan. Kondisi pelaksanaan pelayanan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum ini tentunya berdampak juga terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Berau secara umum dan peningkatan PAD bidang perhubungan pada sektor parkir secara khusus.

Pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan yang telah berjalan enam tahun. Seharusnya telah banyak pelajaran yang telah diperoleh tentang kelebihan dan kekurangannya khususnya tentang metode pemungutan dan layanan terhadap masyarakat wajib retribusi termasuk kerja sama lintas instansi dalam mencapai tujuan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum. Namun dalam kenyataannya, bahwa pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan belum berjalan dengan maksimal seperti yang diharapkan dengan melihat hasil capaian target retribusi yang masih fluktuatif setiap tahunnya sebagai indikator.

Berkenaan dengan hal tersebut tersebut, peneliti ingin menganalisis tentang pelaksanaan pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dengan sistem berlangganan melalui kantor SAMSAT oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau. Sehingga dalam penelitian ini yang menjadi pokok masalah adalah mengevaluasi pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) di Kabupaten Berau. Dengan demikian untuk mengetahui lebih jelas mengenai permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul :

“Evaluasi Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlangganan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Berau”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok masalah tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah penelitiannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dengan sistem berlangganan yang dilakukan di kantor SAMSAT Berau dalam upaya Dinas Perhubungan meningkatkan PAD pada sektor parkir?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dalam pelaksanaan pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum sistem berlangganan tahunan melalui kantor SAMSAT Berau?

C. Tujuan Penelitian

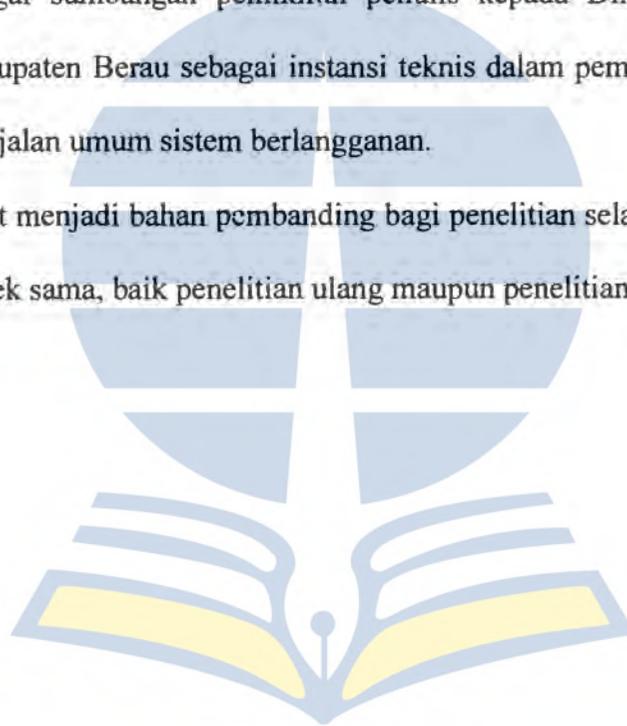
Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut.

1. Untuk mendapatkan gambaran dan analisis pelaksanaan pemungutan retribusi parkir berlangganan di kantor SAMSAT Berau dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
2. Menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum sistem berlangganan untuk mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Berau.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian ini dengan obyektif, diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat antara lain :

1. Sebagai bahan masukan bagi pengetahuan dan wawasan penulis tentang strategi yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Berau dalam pemungutan retribusi tepi jalan umum sistem berlangganan tahunan dalam upaya menggali potensi pendapatan asli daerah (PAD).
2. Sebagai sumbangan pemikiran penulis kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau sebagai instansi teknis dalam pemungutan retribusi tepi jalan umum sistem berlangganan.
3. Dapat menjadi bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya terhadap obyek sama, baik penelitian ulang maupun penelitian lanjutan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Evaluasi

a. Pengertian Evaluasi

Kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris yakni *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran. Secara umum, pengertian evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

Pendapat Dunn (2003; 608), istilah evaluasi mempunyai arti yaitu:

“Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan”.

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa evaluasi merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan bermanfaat bagi pelayanan publik.

Adapun menurut Ndraha (1989; 201) dalam buku Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia berpendapat bahwa “evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya”. Kesimpulannya adalah perbandingan antara tujuan yang hendak dicapai dalam penyelesaian masalah dengan kejadian yang sebenarnya, sehingga dapat disimpulkan dengan analisa akhir apakah suatu kebijakan harus direvisi atau dilanjutkan.

Menurut *Commonwealth of Australia Department of Finance* (1989: 1), evaluasi biasanya didefinisikan sebagai kegiatan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Secara umum, evaluasi dapat didefinisikan sebagai *the sistematic assessment of the extent to which* :

1. *Program inputs are used to maximise outputs (efficiency);*
2. *Program outcomes achieve stated objectives (effectiveness);*
3. *Program objectives match policies and community needs (appropriateness).*

Menurut pendapat tersebut, evaluasi adalah penilaian secara sistimatis untuk melihat sejauh mana efisiensi suatu program masukan (input) untuk memaksimalkan keluaran (output). Evaluasi juga digunakan untuk mencapai tujuan dari program pencapaian hasil atau efektifitas, dan kesesuaian program kebijakan dan kebutuhan masyarakat. Evaluasi juga termasuk salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan.

Danim (2000:14) mengemukakan definisi penilaian (*evaluating*) adalah:

“Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut, yaitu:

1. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
2. Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen
3. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana, sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya. Dalam pengertian yang lain, evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Wrightstone, dkk (1956) yang mengemukakan bahwa pengertian evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan ke arah tujuan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan.

Menurut Arikunto (2004: 1) bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Worthen dan Sanders (1979: 1) mengemukakan

bahwa evaluasi adalah mencari sesuatu yang berharga (*worth*) berupa informasi tentang suatu program, produksi dan alternative prosedur tertentu. Karenanya evaluasi bukan merupakan hal baru dalam kehidupan manusia sebab hal tersebut senantiasa mengiringi kehidupan seseorang yang ketika melakukan sesuatu pasti akan menilai apakah yang dilakukannya tersebut telah sesuai dengan keinginannya semula.

Rooijackers (1999) mendefinisikan evaluasi adalah setiap usaha atau proses dalam menentukan nilai. Secara khusus evaluasi atau penilaian juga diartikan sebagai proses pemberian nilai berdasarkan data kuantitatif hasil pengukuran untuk keperluan pengambilan keputusan.

Hal ini juga senada dengan Sudijono (1996) yang berpendapat bahwa hasil dari kegiatan evaluasi adalah bersifat kualitatif yang penafsirannya bersumber pada data kuantitatif, sedang data kuantitatif merupakan hasil dari pengukuran.

Evaluasi dapat juga diartikan sebagai proses menilai sesuatu yang didasarkan pada kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan, yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas obyek yang dievaluasi. Sebagai contoh evaluasi proyek, kriterianya adalah tujuan dan pembangunan proyek tersebut, apakah tercapai atau tidak, apakah sesuai dengan rencana atau tidak, jika tidak mengapa terjadi demikian, dan langkah-langkah apa yang perlu ditempuh selanjutnya.

Dalam perusahaan, evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran akan efektifitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai

tujuan perusahaan. Menurut Azwar (1996), evaluasi adalah suatu proses yang teratur dan sistematis dalam membandingkan hasil yang dicapai dengan tolak ukur atau kriteria yang telah ditetapkan kemudian dibuat suatu kesimpulan dan penyusunan saran pada setiap tahap dari pelaksanaan program.

Dalam versi WHO (1990), evaluasi adalah : a) cara sistematis untuk belajar dari pengalaman-pengalaman yang dimiliki dalam meningkatkan perencanaan yang baik dengan melakukan seleksi yang cermat terhadap alternatif yang akan diambil; b) merupakan proses berlanjut dengan tujuan kegiatan pelayanan kesehatan menjadi lebih relevan, efisien dan efektif; c) proses menentukan suatu keberhasilan atau mengukur pencapaian suatu tujuan dengan membandingkan terhadap standar/ indikator menggunakan kriteria nilai yang sudah ditentukan; d) didukung oleh informasi yang sah, relevan dan peka.

Anderson (1975) merumuskan evaluasi kebijakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja melainkan kepada seluruh proses kebijakan.

Menurut Suchman sebagaimana yang dikutip oleh Arikunto (2004) bahwa memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Pakar lain Basir (1998) menyatakan bahwa evaluasi adalah proses pengumpulan data yang deskriptif, informative, prediktif,

dilaksanakan secara sistematis dan bertahap untuk menentukan kebijaksanaan dalam usaha memperbaiki pendidikan.

Menurut Mehrens dan Lehman yang dikutip oleh Ngalim Purwanto (2006), evaluasi dalam arti luas adalah suatu proses merencanakan, memperoleh dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan. Selain itu, Hamalik (2007) menyebutkan bahwa evaluasi adalah proses berkelanjutan tentang pengumpulan dan penafsiran informasi untuk menilai (assess) keputusan-keputusan yang dibuat dalam merancang suatu sistem pengajaran. Rumusan itu mempunyai tiga implikasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Evaluasi adalah suatu proses yang terus-menerus, bukan hanya pada akhir pengajaran, tetapi dimulai sebelum dilaksanakannya pengajaran sampai dengan berakhirnya pengajaran.
- b. Proses evaluasi senantiasa diarahkan ke tujuan tertentu, yakni untuk mendapatkan jawaban-jawaban tentang bagaimana memperbaiki pengajaran.
- c. Evaluasi menuntut penggunaan alat-alat ukur yang akurat dan bermakna untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan guna membuat keputusan.

Menurut Lester dan Stewart (2000), evaluasi kebijakan dapat dibedakan ke dalam dua tugas yang berbeda, yaitu:

- a. Untuk menentukan konsekuensi-konsekuensi apa yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dengan cara menggambarkan dampaknya.

- b. Untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standard atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Sejauh mana tujuan dicapai. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara “harapan” dengan “kenyataan”.

Menurut Dunn (2003: 608-609), evaluasi mempunyai karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya yaitu:

1. Fokus nilai. Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari sesuatu kebijakan dan program.
2. Interdependensi fakta-nilai. Tuntutan evaluasi tergantung baik “fakta” maupun “nilai”.
3. Orientasi masa kini dan masa lampau. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokat, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan.
4. Dualitas nilai. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara.

Berdasarkan penjelasan tersebut, karakteristik evaluasi terdiri dari empat karakter. Yang pertama yaitu fokus nilai, karena evaluasi adalah penilaian dari suatu kebijakan dalam ketepatan pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan. Kedua yaitu interdependensi fakta-nilai, karena untuk

menentukan nilai dari suatu kebijakan bukan hanya dilihat dari tingkat kinerja tetapi juga dilihat dari bukti atau fakta bahwa kebijakan dapat memecahkan masalah tertentu. Ketiga yaitu orientasi masa kini dan masa lampau, karena tuntutan evaluatif diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu sehingga hasil evaluasi dapat dibandingkan nilai dari kebijakan tersebut. Keempat yaitu dualitas nilai, karena nilai-nilai dari evaluasi mempunyai arti ganda baik rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada maupun nilai yang diperlukan dalam mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain.

Tujuan pokok dari evaluasi bukanlah untuk mencari kesalahan melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan dari suatu kebijakan publik. Tugas selanjutnya adalah bagaimana mengurangi atau menutup kesenjangan tersebut. Jadi evaluasi kebijakan bertujuan mencari kekurangan dan menutup kekurangan.

b. Tipe dan Langkah evaluasi kebijakan

Menurut Anderson (1979: 23-24), evaluasi kebijakan dibagi ke dalam 3 (tiga) tipe:

- a. Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional, yakni menyangkut perihal kepentingan (interest) dan ideologi dari kebijakan.
- b. Evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program-program tertentu.
- c. Evaluasi kebijakan sistematis. Melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat

dan melihat sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut dicapai. Menjawab kontribusi dampak dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Untuk langkah-langkah dalam evaluasi kebijakan, Schuman (dalam Winarno, 2002: 169) mengemukakan 6 langkah, yaitu:

1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
2. Analisis terhadap masalah
3. Deskripsi dan Standarisasi kegiatan
4. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain.
6. Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

Secara umum, proses evaluasi memiliki langkah atau tahapannya sendiri. Meski tidak selalu sama, tetapi yang terpenting adalah bahwa prosesnya sejalan dengan fungsi evaluasi itu sendiri. Namun secara umum langkah atau tahapan evaluasi yang umum digunakan yaitu:

1. Menentukan apa yang akan dievaluasi. Dalam bidang apapun, apa saja yang dapat dievaluasi dapat mengacu pada suatu program kerja. Tetapi umumnya yang diprioritaskan untuk dievaluasi adalah hal-hal yang menjadi *key success factors*-nya.
2. Merancang (desain) kegiatan evaluasi. Sebelum evaluasi dilakukan, harus ditentukan terlebih dahulu desain evaluasinya agar data apa saja yang

dibutuhkan, tahapan-tahapan kerja apa yang akan dilalui, siapa yang akan dilibatkan serta apa yang akan dijelaskan.

3. Pengumpulan data. Berdasarkan desain yang telah disiapkan, pengumpulan data dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, yaitu sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku dan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.
4. Pengolahan dan analisis data. Setelah data terkumpul, data tersebut diolah untuk dikelompokkan agar mudah dianalisis dengan menggunakan alat-alat analisis yang sesuai, sehingga dapat menghasilkan fakta yang dapat dipercaya. Selanjutnya dibandingkan antara fakta dan harapan/rencana untuk menghasilkan gap/kesenjangan. Besar gap/kesenjangan akan disesuaikan dengan tolok ukur tertentu sebagai hasil evaluasinya.
5. Pelaporan hasil evaluasi. Agar hasil evaluasi dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, hendaknya hasil evaluasi didokumentasikan secara tertulis.

c. Fungsi dan Syarat Evaluasi

Menurut Tim Penyusun Modul Sistem AKIP (2007), bahwa evaluasi mempunyai beberapa fungsi yaitu:

- a. Memberi informasi yang valid mengenai kinerja kebijakan, program dan kegiatan, yaitu mengenai seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dicapai. Dengan evaluasi dapat diungkapkan mengenai pencapaian suatu tujuan, sasaran dan target tertentu.
- b. Memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.

- c. Memberi sumbangan pada aplikasi metode analisis kebijakan, termasuk perumusan masalah dan rekomendasinya. Informasi mengenai tidak memadainya suatu kinerja kebijakan, program dan kegiatan memberikan kontribusi bagi perumusan ulang kebijakan, program dan kegiatan. Evaluasi dapat pula menyumbangkan rekomendasi bagi pendefinisian alternatif kebijakan, yang bermanfaat untuk mengganti kebijakan yang berlaku dengan alternatif kebijakan yang lain.

Menurut pendapat tersebut, fungsi evaluasi untuk memberi informasi yang baik dan benar kepada masyarakat. Memberi kritikan pada klarifikasi nilai-nilai dari suatu tujuan dan target, kemudian membuat suatu metode kebijakan untuk mencapai kinerja sehingga program dan kegiatan yang dievaluasi memberikan kontribusi bagi perumusan ulang kebijakan terhadap kegiatan dalam organisasi atau instansi.

Untuk melaksanakan suatu evaluasi kebijakan yang baik, harus mempunyai beberapa syarat pokok:

1. tujuannya menemukan hal-hal yang strategis untuk meningkatkan kinerja kebijakan.
2. yang bersangkutan harus mampu mengambil jarak dari pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, dan target kebijakan.
3. prosedur evaluasi harus dapat dipertanggungjawabkan secara metodologi.

d. Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi implementasi kebijakan publik mempunyai tujuan untuk mengetahui variasi dalam indikator-indikator kinerja yang digunakan untuk menjawab tiga pertanyaan pokok, yaitu:

1. Bagaimana kinerja implementasi kebijakan publik? Jawabannya berkenaan dengan kinerja implementasi publik (variasi dari *outcome*) terhadap variabel independen tertentu.
2. Faktor-faktor apa saja menyebabkan variasi itu? jawabannya berkenaan faktor kebijakan itu sendiri, organisasi implementasi kebijakan, dan lingkungan implementasi kebijakan yang mempengaruhi variasi *outcome* dari implementasi kebijakan.
3. *OutPut*/keluarannya seperti apa? Jawabannya sangat tergantung.

Evaluasi implementasi kebijakan dibagi tiga menurut waktu (*timing*) evaluasi:

1. Evaluasi sebelum pelaksanaan yang oleh William Dunn (1999) disebut sebagai *evaluasi summatif*.
2. Evaluasi pada waktu pelaksanaan biasanya disebut evaluasi proses.
3. Evaluasi setelah kebijakan yang juga disebut sebagai evaluasi konsekuensi (*output*) kebijakan dan/atau evaluasi dampak/pengaruh (*output*) kebijakan.

Lester dan Steward Jr. (2000), mengelompokkan evaluasi implementasi kebijakan sebagai berikut:

1. evaluasi yang berkenaan dengan proses implementasi,
2. evaluasi *impact* atau evaluasi berkenaan dengan hasil dan/atau pengaruh dari implementasi kebijakan,
3. evaluasi pengerjaan yaitu apakah benar hasil yang dicapai mencerminkan tujuan yang dikehendaki, dan

4. evaluasi *meta-evaluasi* yang berkenaan dengan untuk menemukan kesamaan-kesamaan tertentu.

e. Model/Metode Evaluasi

Terdapat beberapa macam model evaluasi yang sudah dikenal dan tampak bervariasi, akan tetapi maksud dan tujuannya sama yaitu melakukan kegiatan pengumpulan data atau informasi yang berkenaan dengan objek yang dievaluasi. Data dan informasi yang terkumpul dapat diberikan kepada pengambil keputusan agar dapat dengan tepat menentukan tindak lanjut tentang program yang sudah dievaluasi.

Menurut Kaufman dan Thomas yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto dan Cipi Safruddin Abdul Jabar (2009: 40), membedakan model evaluasi menjadi delapan, yaitu:

1. Model Evaluasi Berorientasi Tujuan (*Goal Oriented Evaluation Model*) dikembangkan oleh Tyler, dimana hasil yang diperoleh dari evaluasi ini nantinya dapat dipakai untuk merumuskan kembali tujuan dari kegiatan, mendefinisikan kembali kegiatan/program, prosedur penilaian dan perangkat yang digunakan untuk menilai pencapaian tujuan.
2. Model Evaluasi Bebas Tujuan (*Goal Free Evaluation Model*) dikembangkan oleh Scriven, dimana evaluasi ini yang diperhatikan justru adalah bagaimana proses pelaksanaan program, dengan jalan mengidentifikasi kejadian-kejadian yang terjadi selama pelaksanaannya, baik hal-hal yang positif maupun hal-hal yang negatif.
3. Evaluasi Proses dan Akhir (*Formatif Summatif Evaluation Model*), dikembangkan oleh Michael Scriven. Evaluasi yang dilakukan pada saat

program sedang berjalan (formatif) dan evaluasi setelah selesainya program kegiatan dilaksanakan.

4. Model Evaluasi Menyeluruh (*Countenance Evaluation Model*) dikembangkan oleh Stake, adalah evaluasi yang lebih menekankan pada keseluruhan rangkaian program kegiatan yang meliputi *antecedents* (masukan), *transaction* (proses), dan *outcomes* (hasil) data dibandingkan tidak hanya untuk menentukan apakah ada perbedaan tujuan dengan keadaan yang sebenarnya, tetapi juga dibandingkan dengan standar yang absolut, untuk menilai manfaat program.
5. Model Evaluasi Respon (*Responsive Evaluation Model*) dikembangkan oleh Stake, dimana evaluasi lebih ditekankan kepada nilai hasil pengamatan fakta lapangan sebagai respon dari program yang dijalankan.
6. *CSE-UCLA Evaluation Model*, menekankan pada “kapan” evaluasi dilakukan terhadap lima tahap pelaksanaan kebijakan, yaitu perencanaan, pengembangan, implementasi, hasil, dan dampak.
7. *CIPP Evaluation Model*, dikembangkan oleh Stufflebeam, CIPP adalah singkatan dari *context evaluation* (evaluasi terhadap konteks), *input evaluation* (evaluasi terhadap masukan), *process evaluation* (evaluasi terhadap proses), dan *product evaluation* (evaluasi terhadap hasil). Evaluasi model ini bermaksud menilai kinerja dari berbagai dimensi terkait dengan sejumlah kriteria tertentu, untuk akhirnya sampai pada deskripsi dan judgment mengenai kekuatan dan kelemahan program yang dievaluasi yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti : karakteristik pelaku dan lingkungan, tujuan program dan peralatan yang

digunakan, prosedur dan mekanisme pelaksanaan program itu sendiri.

Model evaluasi ini sudah disempurnakan dengan model CIPPO.

8. Model Evaluasi Kesenjangan (*Discrepancy Model*) dikembangkan oleh Provos merupakan model yang menekankan pada pandangan adanya kesenjangan di dalam pelaksanaan program. Evaluasi program yang dilakukan oleh evaluator mengukur besarnya kesenjangan yang ada di setiap komponen.

Model evaluasi yang lainnya sebagaimana dikemukakan oleh William Dunn (dalam House, 1980: 45), model evaluasi kebijakan publik yang terdiri dari:

1. *The Adversary Model*

Para evaluator dikelompokkan menjadi dua, yang pertama bertugas menyajikan hasil evaluasi program yang positif, hasil dampak kebijakan yang efektif dan baik, tim kedua berperan untuk menemukan hasil evaluasi program negatif, tidak efektif, gagal dan yang tidak tepat sasaran. Kedua kelompok ini dimaksudkan untuk menjamin adanya netralitas serta obyektivitas proses evaluasi. Temuannya kemudian dinilai sebagai hasil evaluasi. Menurut model dari evaluasi ini tidak ada efisiensi data yang dihimpun.

2. *The Transaction Model*

Model ini memperhatikan penggunaan metode studi kasus, bersifat naturalistik dan terdiri dua jenis, yaitu : evaluasi responsif I yang dilakukan melalui kegiatan – kegiatan secara informal, berulang-ulang agar program yang telah direncanakan dapat digambarkan dengan akurat;

dan evaluasi iluminativ (*illuminativ evaluation*) bertujuan untuk mengkaji program inovatif dalam rangka mendeskripsikan dan menginterpretasikan pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Jadi evaluasi model ini akan berusaha mengungkapkan serta mendokumenter pihak-pihak yang berpartisipasi dalam program.

3. *Goal Free Model*

Model evaluasi ini bertujuan untuk mencari dampak aktual dari suatu kebijakan, dan bukan hanya sekedar untuk menentukan dampak yang diharapkan sesuai dengan ditetapkan dalam program. Dalam upaya mencari dampak aktual, evaluator tidak perlu mengkaji secara luas dan mendalam tentang tujuan dari program yang direncanakan. Sehingga evaluator (peneliti) dalam posisi yang bebas menilai dan ada obyektivitas.

House (1980) membuat taksonomi evaluasi yang cukup berbeda, yang membagi model evaluasi menjadi:

1. model sistem, dengan indikator utama adalah efisiensi.
2. model perilaku, dengan indikator utama adalah reduktivitas dan akuntabilitas.
3. model formulasi keputusan, dengan indikator utama adalah keefektifan dan keterjagaan kualitas.
4. model tujuan bebas (*goal free*), dengan indikator utama adalah pilihan pengguna dan manfaat sosial.
5. model kekritisan seni (*art criticism*), dengan indikator utama adalah standar yang semakin baik dan kesadaran yang semakin meningkat.
6. model review profesional, dengan indikator utama adalah penerimaan profesional.

7. model kuasi-legal (*quasi-legal*), dengan indikator utama adalah resolusi, dan
8. model studi kasus, dengan indikator utama adalah pemahaman atas diversitas.

James Anderson (dalam Winarno, 2002: 168) membagi evaluasi (implementasi) kebijakan publik menjadi tiga tipe:

1. evaluasi kebijakan publik yang dipahami sebagai kegiatan fungsional.
2. evaluasi yang memfokuskan kepada bekerjanya kebijakan.
3. evaluasi kebijakan sistematis yang melihat secara obyektif program-program kebijakan yang ditujukan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan sejauh mana tujuan-tujuan yang ada telah dinyatakan telah dicapai.

Keseluruhan model tersebut mencerminkan ragam dari kebutuhan evaluator, baik yang digerakkan dari perbedaan kepentingan, perbedaan latar belakang, perbedaan tujuan, perbedaan keberadaan (pemerintah atau target), perbedaan waktu, dan lain-lain. Namun dari keseluruhan model evaluasi tersebut, penulis dalam penelitian ini lebih berorientasi kepada Model Evaluasi CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam dengan pertimbangan bahwa evaluasi yang akan dilakukan ini menilai kinerja dari berbagai dimensi terkait dengan sejumlah kriteria tertentu, untuk akhirnya sampai pada deskripsi dan judgment mengenai kekuatan dan kelemahan program yang dievaluasi. Pelaksanaan kebijakan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti : karakteristik pelaku dan

lingkungan, tujuan program dan peralatan yang digunakan, prosedur dan mekanisme pelaksanaan program itu sendiri.

CIPP merupakan singkatan dari, *context evaluation* : evaluasi terhadap konteks, *input evaluation*: evaluasi terhadap masukan, *process evaluation*: evaluasi terhadap proses, dan *product evaluation*: evaluasi terhadap hasil. Keempat singkatan dari CIPP tersebut itulah yang menjadi komponen evaluasi.

Model CIPP berorientasi pada suatu keputusan (*a decision oriented evaluation approach structured*). Tujuannya adalah untuk membantu administrator (pimpinan) didalam membuat keputusan. Menurut Stufflebeam, (1993: 118) dalam Widoyoko (2009) mengungkapkan bahwa, "*the CIPP approach is based on the view that the most important purpose of evaluation is not to prove but improve*". Konsep tersebut ditawarkan oleh Stufflebeam dengan pandangan bahwa tujuan penting evaluasi adalah bukan membuktikan, tetapi untuk memperbaiki.

Berikut ini akan di bahas komponen atau dimensi model CIPP yang meliputi, *context, input, process, product*.

1. *Context Evaluation* (Evaluasi Konteks)

Stufflebeam (1983: 128) dalam Hasan (tahun..) menyebutkan, tujuan evaluasi konteks yang utama adalah untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki evaluasi. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan ini, evaluator akan dapat memberikan arah perbaikan yang diperlukan. Arikunto dan Safrudin (tahun..) menjelaskan bahwa, evaluasi konteks adalah upaya untuk menggambarkan dan merinci lingkungan

kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani, dan tujuan proyek.

2. *Input Evaluation* (Evaluasi Masukan)

Tahap kedua dari model CIPP adalah evaluasi *input*, atau evaluasi masukan. Menurut Widoyoko (2009) evaluasi masukan membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen evaluasi masukan meliputi: 1) Sumber daya manusia, 2) Sarana dan peralatan pendukung, 3) Dana atau anggaran, dan 4) Berbagai prosedur dan aturan yang diperlukan.

3. *Process Evaluation* (Evaluasi Proses)

Worthen & Sanders (1981: 137) dalam Widoyoko (2009) menjelaskan bahwa, evaluasi proses menekankan pada tiga tujuan: “1) *to detect or predict in procedural design or its implementation during implementation stage*, 2) *to provide information for programmed decision*, and 3) *to maintain a record of the procedure as it occurs*“. Evaluasi proses digunakan untuk mendeteksi atau memprediksi rancangan prosedur atau rancangan implementasi selama tahap implementasi, menyediakan informasi untuk keputusan program dan sebagai rekaman atau arsip prosedur yang telah terjadi. Evaluasi proses meliputi koleksi data penilaian yang telah ditentukan dan diterapkan dalam praktik pelaksanaan program. Pada dasarnya evaluasi proses untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki.

Menurut Arikunto (2008: 46-47), evaluasi proses dalam model CIPP menunjuk pada “apa” (*what*) kegiatan yang dilakukan dalam program, “siapa” (*who*) orang yang ditunjuk sebagai penanggung jawab program, “kapan” (*when*) kegiatan akan selesai. Dalam model CIPP, evaluasi proses diarahkan pada seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan didalam program sudah terlaksana sesuai dengan rencana. Oleh Stufflebeam diusulkan pertanyaan-pertanyaan untuk proses sebagai berikut:

- a) Apakah pelaksanaan program sesuai dengan jadwal ?
- b) Apakah staf yang terlibat didalam pelaksanaan program akan sanggup menangani kegiatan selama program berlangsung dan kemungkinan jika dilanjutkan ?
- c) Apakah sarana dan prasarana yang disediakan dimanfaatkan secara maksimal ?
- d) Hambatan-hambatan apa saja yang dijumpai selama pelaksanaan program dan kemungkinan jika program dilanjutkan ?

4. *Product Evaluation* (Evaluasi Produk/Hasil)

Sax (1980: 598) dalam Widoyoko (2009) memberikan pengertian evaluasi produk/hasil adalah “*to allow to project director (or teacher) to make decision of program*“. Dari evaluasi proses diharapkan dapat membantu pimpinan proyek atau guru untuk membuat keputusan yang berkenaan dengan kelanjutan, akhir, maupun modifikasi program. Sementara menurut Tayibnapi (2000: 14) dalam Widoyoko (2009) menerangkan, evaluasi produk untuk membantu membuat keputusan

selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah program itu berjalan.

Dari pendapat-pendapat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, evaluasi produk merupakan penilaian yang dilakukan guna untuk melihat ketercapaian/keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pada tahap evaluasi inilah seorang evaluator dapat menentukan atau memberikan rekomendasi kepada evaluasi apakah suatu program dapat dilanjutkan, dikembangkan/modifikasi, atau bahkan dihentikan.

<i>Aspect of evaluation</i>	<i>Type of decision</i>	<i>Kind of question answered</i>
<i>Context evaluation</i>	<i>Planning decisions</i>	<i>What should we do?</i>
<i>Input evaluation</i>	<i>Structuring decisions</i>	<i>How should we do it?</i>
<i>Process evaluation</i>	<i>Implementing decisions</i>	<i>Are we doing it as planned? And if not, why not?</i>
<i>Product evaluation</i>	<i>Recycling decisions</i>	<i>Did it work?</i>

Sumber : The CIPP approach to evaluation (Robinson, 2002)

Gambar 2.1 Matriks Model Evaluasi CIPP

2. Pelayanan Umum

Pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dalam wilayah Kabupaten Berau oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau juga merupakan salah satu bentuk pelayanan publik atau pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk

publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000: 8) “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik“. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Menurut Dwiyanto (2005: 141) “pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat“. Pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. Definisi pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayati, 2004: 78).

Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari Moenir (2006:186) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum, antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila

3. Retribusi

a. Pengertian Retribusi

Pengertian Retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 20 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum Pasal 1 ayat (7) adalah:

Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah Pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian ijin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Pengertian retribusi daerah dikemukakan oleh Mardiasmo (2002; 100), menyatakan bahwa yang dimaksud dengan Retribusi daerah adalah “Retribusi daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan”. Pendapat lain dikemukakan oleh Munawir (dalam Kaho, 1991: 153), yang menyatakan, bahwa “Retribusi ialah iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan atas jasa yang diberikan secara langsung yang dapat ditunjukkan”. Paksaan disini bersifat ekonomis karena dapat ditujukan kepada siapa saja yang merasakan jasa balik pemerintah.

Sedang pengertian retribusi daerah menurut Kunarjo (1996: 17) adalah “Retribusi adalah pemungutan uang, sebagai pembayaran pemakaian atau memperoleh jasa pekerjaan, usaha atau milik Pemerintah baik yang berkepentingan atau berdasarkan peraturan umum yang dibuat oleh Pemerintah Daerah”. Pengertian retribusi daerah secara khusus dikemukakan oleh Panitia Nasrun (dalam Kaho, 1991: 152), yakni “Pungutan daerah sebagai pembayaran pemakaian atau karena memperoleh jasa pekerjaan, usaha atau milik daerah untuk kepentingan umum, atau karena jasa yang diberikan oleh daerah baik langsung maupun tidak langsung”. Nasrun menjelaskan bahwa Retribusi merupakan pembayaran atas jasa baik jasa pekerjaan, jasa usaha maupun milik daerah yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

b. Ciri-ciri dan Tujuan Retribusi

Secara terperinci Kaho menjelaskan ciri-ciri mendasar retribusi daerah, sebagai berikut:

- a. Retribusi dipungut oleh Negara;
- b. Dalam pemungutan terdapat paksaan secara ekonomis;
- c. Adanya kontra prestasi yang secara langsung dapat ditunjuk;
- d. Retribusi dikenakan pada setiap orang/badan yang menggunakan atau mengenyam jasa-jasa yang disiapkan negara.

Tujuan dari retribusi daerah adalah meningkatkan penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintahan dan sekaligus memperkuat otonomi daerah. Hal ini disebabkan yang ditentukan oleh hasil tersebut adalah untuk memelihara kelangsungan pekerjaan, milik dan jasa masyarakat, agar sarana dan prasarana unit-unit jasa pelayanan dapat ditingkatkan dan dikembangkan sebaik mungkin sesuai dengan perkembangan masyarakat.

c. Objek dan Subjek Retribusi

Objek retribusi adalah berbagai jenis jasa tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah. Namun tidak semua jasa yang diberikan oleh pemerintah daerah dapat dipungut retribusinya. Hanya jasa-jasa tertentu yang menurut pertimbangan sosial ekonomi layak untuk dijadikan sebagai objek retribusi, sedangkan subjek dari Retribusi adalah orang/pribadi atau badan hukum yang menggunakan jasa yang disediakan oleh pemerintah.

d. Macam-macam Retribusi

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, retribusi dikelompokkan dalam 3 golongan, yaitu:

a. Retribusi Jasa Umum

Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 mengatur bahwa jasa umum merupakan retribusi atau jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk jasa yang berhubungan dengan tugas umum pemerintah dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. Retribusi parkir di tepi jalan umum ini termasuk di dalam retribusi jasa umum.

b. Retribusi Jasa Usaha

Retribusi jasa usaha adalah retribusi yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan prinsip komersial karena pada dasarnya dapat juga disediakan oleh sektor swasta.

c. Retribusi Perizinan Tertentu

Pada retribusi perizinan tertentu, mengingat fungsi perizinan dimaksud untuk mengadakan pembinaan, pengaturan pengendalian dan pengawasan, maka pada dasarnya pemberian izin pada pemerintah daerah tidak harus dipungut retribusi.

Retribusi berbeda dengan Pajak dilihat dari sifat-sifat khususnya:

- a. Retribusi daerah bersifat kembar, artinya dari satu jenis sumber Retribusi dapat dikenakan pembayaran untuk dua atau tiga jasa instansi

dan hal ini berbeda dengan pajak yang hanya oleh satu instansi atasnya.

- b. Pungutan retribusi didasarkan pada pemberian jasa kepada pemakai jasa.
- c. Pemungutan retribusi dapat dikenakan kepada siapa saja yang telah mendapatkan jasa dari pemerintah daerah, baik anak-anak maupun orang dewasa sementara pajak dibayar oleh orang-orang tertentu, yaitu wajib pajak.
- d. Pemungutan retribusi dilakukan berulang kali terhadap seseorang sepanjang mendapatkan jasa dari pemerintah daerah sehubungan jumlahnya relatif kecil maka pembayarannya jarang diangsur.

4. Parkir

a. Pengertian Parkir

Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan dan menginginkan kendaraannya parkir di tempat, dimana tempat tersebut mudah untuk dicapai. Menurut Hobbs (1995), penyediaan tempat-tempat parkir menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam perencanaan transportasi. Karena lalu lintas menuju suatu tempat tujuan dan setelah mencapai tempat tersebut kendaraan harus diparkir, sementara pengendaranya melakukan berbagai urusan, misalnya keperluan pribadi, keperluan umum, rekreasi, dan sebagainya.

Definisi tentang parkir terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995: 259), bahwa "Parkir adalah menghentikan kendaran

bermotor untuk beberapa saat lamanya”. Dari pengertian ini dapat dikatakan bahwa “Parkir adalah memberhentikan kendaraan untuk sementara pada tempat yang telah disediakan”. Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996), parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara dan ditinggalkan pengemudinya, sedangkan berhenti adalah kendaraan tidak bergerak untuk sementara dengan pengemudi tidak meninggalkan kendaraan.

Dalam tulisannya mengenai parkir, Syaiful (2013) menjelaskan pengertian parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas ataupun tidak, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan dan/atau menurunkan orang dan/atau barang.

b. Fasilitas Parkir

Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996), fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu. Fasilitas parkir bertujuan untuk memberikan tempat istirahat bagi kendaraan dan untuk menunjang kelancaraan arus lalu lintas.

Dalam buku Dasar-dasar Rekayasa Transportasi, Khisty dan Lall (2005), mengatakan sebagai salah satu kegiatan kota yang rumit adalah

persoalan parkir termasuk memperebutkan ruang parkir, baik parkir di badan jalan maupun di luar badan jalan. Idealnya, seorang pengguna kendaraan bermotor ingin mendapatkan parkir persis di depan tempat yang dituju, untuk menghindari yang bersangkutan berjalan kaki.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan (1996), ada dua jenis dan penempatan fasilitas parkir, yaitu:

1. Parkir di badan jalan (*on-street parking*), yaitu parkir yang menggunakan tepi jalan. Dimana penempatannya terdiri dari:

- a) parkir pada tepi jalan tanpa pengendalian parkir,
- b) parkir pada kawasan parkir dengan pengendalian parkir.

2. Parkir di luar badan jalan (*off-street parking*), yaitu fasilitas parkir kendaraan di luar tepi jalan umum yang dibuat khusus atau penunjang kegiatan yang dapat berupa tempat parkir dan/atau gedung parkir.

Dimana penempatan fasilitas parkir ini terdiri dari:

- a) fasilitas parkir untuk umum, yaitu tempat yang berupa gedung parkir atau taman parkir umum yang diusahakan sebagai kegiatan tersendiri.
- b) fasilitas parkir sebagai fasilitas penunjang, yaitu tempat yang berupa gedung parkir yang disediakan untuk menunjang kegiatan pada bangunan utama.

Menurut Hobbs (1995), pengendalian parkir di jalan maupun di luar jalan merupakan hal penting untuk mengendalikan lalu lintas agar kemacetan, polusi, dan kebisingan dapat ditekan. Selain itu juga akan

meningkatkan standar lingkungan dan kualitas pergerakan jalan kaki dan pengendara sepeda.

c. Parkir Di Tepi Jalan Umum

Parkir di pinggir jalan adalah kegiatan parkir yang dilakukan di tepi jalan yang tidak melarang kendaraan untuk berhenti. Jika berdasarkan definisi-definisi parkir yang dikemukakan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa parkir di tepi jalan umum adalah menempatkan kendaraan tersebut badan jalan atau bahu jalan untuk berhenti dan ditinggalkan sementara oleh pemiliknya. Parkir di tepi jalan umum biasanya dilakukan secara parkir paralel atau parkir serong, bila dinyatakan demikian dengan rambu dan marka.

Secara umum di dalam pasal 43 UU LLAJ No 22 tahun 2009 dikatakan bahwa fasilitas parkir di dalam Ruang Milik Jalan (rumija) hanya dapat diselenggarakan di tempat tertentu pada jalan kabupaten, jalan desa, atau jalan kota yang harus dinyatakan dengan rambu lalu lintas, dan/atau marka jalan. Namun ada beberapa tempat yang dilarang untuk parkir di tepi jalan, yaitu:

- a. Jalan nasional dan jalan provinsi
- b. Pada jarak 6 m sebelum dan sesudah hidrant
- c. Pada jalan dua arah yang lebarnya kurang dari 6 m.
- d. Pada jarak 6 m sebelum dan sesudah zebra cross
- e. Pada jarak 25 m dari persimpangan
- f. Pada jarak 50 m dari jembatan

g. Pada jarak 100 m dari perlintasan sebidang

5. Pengertian Pemungutan Retribusi

Secara etimologi pemungutan berasal dari “pungut” yang berarti menarik atau mengambil. Sedangkan dalam ketentuan umum Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997, Pasal 1 yang dimaksud pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perhimpunan data objek Pajak/Retribusi, penetapan besarnya Pajak atau Retribusi yang tertuang sampai kegiatan penagihan Pajak atau Retribusi wajib Pajak atau Retribusi serta pengawasan atau penyetoran.

Dari definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pemungutan merupakan keseluruhan aktivitas untuk menarik dana dari masyarakat wajib Retribusi yang dimulai dari himpunan data dari objek dan subjek Retribusi sampai pada pengawasan penyetorannya. Pengertian pemungutan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 86) adalah proses, cara, perbuatan memungut atau mengambil, sedangkan pengertian pemungutan menurut Liberti Pandiangan (2007: 88):

“Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data obyek dan subyek Pajak atau Retribusi, penentuan besarnya Pajak atau Retribusi yang tertuang sampai kegiatan penagihan Pajak atau Retribusi kepada wajib Pajak atau wajib Retribusi serta pengawasan penyetorannya”.

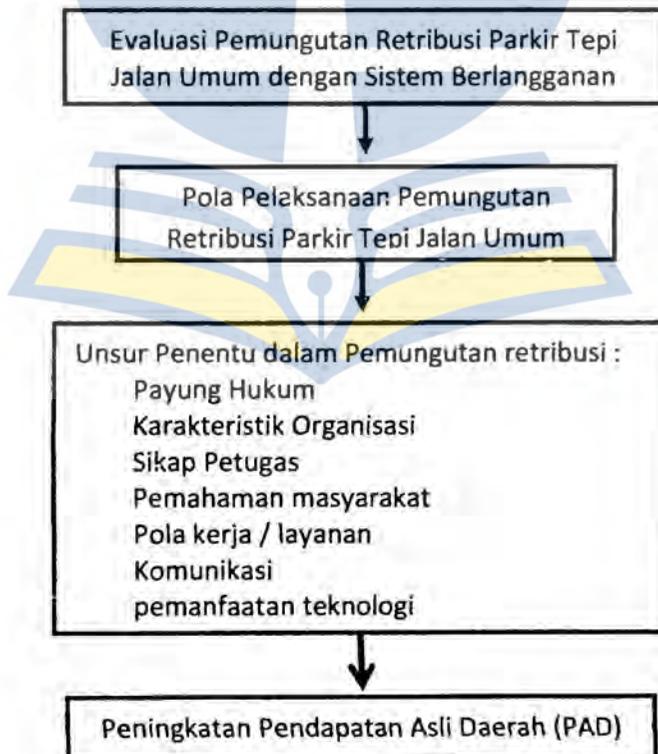
Berdasarkan definisi tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa pemungutan adalah proses, cara, perbuatan memungut, mengambil dalam hal ini adalah Retribusi Parkir.

B. Kerangka Berfikir

Menurut Sekaran (dalam Sugiyono, 2011: 60) mengemukakan bahwa:

“Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan”.

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis untuk penelitian kualitatif kerangka berpikirnya terletak pada kasus yang selama ini dilihat atau diamati secara langsung oleh penulis. Untuk mengetahui pertautan variabel dalam penelitian ini, berikut disajikan pada Gambar 2.2 tentang bagan kerangka alur berpikir dalam penelitian ini.



Gambar 2.2.
Kerangka Alur Pikir Penelitian

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat membatasi ruang lingkup penelitian agar tidak terjebak pada bidang/ruang yang sangat luas, arah penelitian menjadi jelas dan informasi atau data yang diperoleh menjadi akurat, fokus penelitian juga sangat penting untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Fokus utama dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Van Mater dan Van Horn yaitu untuk mendeskripsikan tentang evaluasi terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Berau. Variabel penelitian ini meliputi evaluasi terhadap:

- dasar penentuan target retribusi dan realisasi pencapaian target retribusi dalam kurun waktu tertentu.
- unsur-unsur yang menentukan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi yaitu payung hukum, karakteristik organisasi, sikap para petugas, pemahaman masyarakat, pola kerja/layanan, komunikasi dan pemanfaatan teknologi.
- faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan

Dalam penelitian ini, peneliti akan melandaskan fokus penelitian pada variabel tersebut dengan asumsi bahwa jika variabel ini dalam kondisi yang tepat dan baik maka retribusi parkir tepi jalan umum dapat mencapai hasil yang maksimal dalam meningkatkan pendapatan asli daerah dari bidang perhubungan di Kabupaten Berau.

D. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan suatu langkah penelitian dimana peneliti menurunkan variabel penelitian ke dalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih jelas dan dapat diukur. Fungsi operasionalisasi konsep ini adalah mempermudah peneliti dalam melakukan pengukuran. Ukuran baik tidaknya kerangka operasional, sangat ditentukan oleh seberapa tepat dimensi-dimensi yang diurai memberikan gambaran tentang variabel. Hal ini merujuk kepada bagaimana peneliti mengklasifikasikan suatu kasus dalam satu kategori tertentu.

Terdapat dua asas penting yang harus diperhatikan peneliti dalam melakukan operasionalisasi konsep. Pertama, asas *exclusiveness*, yaitu satu kasus tidak boleh masuk dalam dua kategori. Kedua, asas *exhaustiveness* yang menyatakan semua kasus yang diukur atau observasi harus bisa dimasukkan dalam salah satu kategori (Purwanto dan Sulistyawati, 2007: 55)

Penelitian ini memberikan batasan terhadap penelitian yang dijabarkan dalam operasionalisasi konsep yang memberikan penjelasan terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi variabel konsep dalam penelitian ini adalah strategi pemungutan retribusi sistem berlangganan yaitu retribusi parkir di tepi jalan umum yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Berau, dengan defenisi konsep penelitian sebagai berikut :

1. **Evaluasi** adalah suatu proses menilai sesuatu yang didasarkan pada kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas obyek yang dievaluasi.

2. **Parkir di tepi jalan umum**, adalah menempatkan kendaraan tersebut badan jalan atau bahu jalan untuk berhenti dan ditinggalkan sementara oleh pemiliknya.
3. **Retribusi parkir**, adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin untuk menggunakan fasilitas parkir yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.
4. **Pendapatan asli daerah (PAD)** adalah semua penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Halim, 2004: 96).

E. Penelitian Terdahulu

1. Ria Asyuna (2014)

Pada tahun 2014, Ria Asyuna melakukan penelitian mengenai implementasi kebijakan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Kijang Kecamatan Bintang Timur Kabupaten Bintang. Hasil penelitian dengan pendekatan kualitatif menunjukkan bahwa implementasi kebijakan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kabupaten Bintang tidak berjalan dengan maksimal karena faktor implementasi kebijakan tidak berjalan dengan baik. Tidak maksimalnya implementasi kebijakan retribusi parkir ini disebabkan oleh masih lemahnya komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi.

2. Jazuli Wijaya (2011)

Jazuli Wijaya melakukan penelitian mengenai implementasi kebijakan parkir di Kota Bandar Lampung pada tahun 2014 dengan menggunakan analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam implementasi pemungutan retribusi parkir di Kota Bandar Lampung yang pengelolaannya dibawah Unit Pelaksana Parkir (UPP) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Kekurangan itu tidak hanya pada sisi manajemen organisasi, namun juga pada payung hukumnya yang mendukung implementasi pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum. Hal ini menyebabkan target PAD Kabupaten Bintang tidak maksimal bahkan cenderung semakin menurun prosentasenya padahal jumlah kendaraan bertambah terus setiap tahunnya.

3. Sri Surami (2012)

Pada Tahun 2012, Sri Surami melakukan penelitian tentang Kebijakan Retribusi Parkir di Kota Semarang yang menggunakan pendekatan statistik. Dari hasil penelitiannya menunjukkan realisasi pencapaian target retribusi yang hanya 60-80% pada tahun 2010-2011 disebabkan karena variabel independen (kemampuan pelaksana, dukungan publik, komunikasi dan kemanfaatan) masih belum maksimal sehingga variabel dependen (keberhasilan implementasi kebijakan retribusi parkir) menjadi rendah. Pembinaan atas kemampuan/*skill* dan komunikasi pelaksana, motivasi dan tanggung jawab pelaksana, strategi mendapatkan dukungan publik dan pemahaman kemanfaatan retribusi perlu mendapatkan perhatian lebih.

4. Alexander (2010)

Alexander melakukan penelitian pada tahun 2010 dengan judul Analisis Retribusi Parkir Sebagai Sumber Pedapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Sintang. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dalam menganalisis pelaksanaan pemungutan retribusi parkir yang diserahkan kepada pihak ketiga dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Pola pemungutan dengan pihak ketiga dipandang sudah tepat, hanya perlu ditambah zona-zona baru karena masih banyak titik parkir yang belum terkelola sehingga juga mempengaruhi jumlah sumber daya manusia (SDM) yang dipekerjakan. Dengan demikian akan terlihat peran serta masyarakat di dalam implementasi kebijakan tersebut. Kesulitannya adalah peraturan teknisnya yang terlalu kaku karena tarif parkirnya yang diatur dengan perda, sehingga jika terjadi perubahan kebijakan ekonomi yang mempengaruhi besaran tarif akan menjadi sulit untuk disesuaikan.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dikemukakan tersebut, apabila dikonfirmasi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terdapat persamaan dan perbedaan baik pada tujuan, jenis penelitian, sumber data maupun analisis yang digunakan. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai perbedaan dan persamaan tersebut, secara substantive dapat ditampilkan pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1.
Matrik Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu
Dengan Penelitian yang Dilakukan Penulis

Peneliti dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan	
			Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Ria Asyuna, (2014) ; Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum di Kota Kijang Kecamatan Bintang Timur Kabupaten Bintang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kabupaten Bintang tidak berjalan dengan maksimal karena faktor implementasi kebijakan tidak berjalan dengan baik. Bahwa tidak maksimalnya implementasi kebijakan retribusi parkir ini disebabkan oleh masih lemahnya komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi.	1. Obyek penelitian tentang retribusi parkir di tepi jalan umum. 2. Metode penelitian dengan observasi, wawancara dan dokumentary. 3. Analisis kualitatif deskriptif.	1. Lokasi penelitian di Bintang. 2. Pola pemungutan retribusi dilakukan oleh UPP secara langsung di lapangan	1. Lokasi penelitian di Tanjung Redeb, Berau. 2. Pemungutan retribusi dengan sistem berlangganan
Jazuli Wijaya (2011) ; Implementasi Kebijakan Parkir di Kota Bandar Lampung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pemungutan retribusi parkir	1. Metode pengumpulan data 2. Analisis data dengan kualitatif	1. Lokasi penelitian di Bandar Lampung 2. Pola pemungutan	1. Lokasi penelitian di Tanjung Redeb, Berau. 2. Pemungutan

	<p>di Kota Bandar Lampung yang pengelolaannya dibawah Unit Pelaksana Parkir (UPP) Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung masih banyak kekurangan, tidak hanya pada sisi manajemen organisasi, namun juga pada payung hukumnya yang mendukung implementasi pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum.</p>		<p>an retribusi dilakukan oleh UPP secara langsung di lapangan</p>	<p>n retribusi dengan sistem berlangganan</p>
<p>Sri Surami (2012) ; Kebijakan Retribusi Parkir di Kota Semarang.</p>	<p>Hasil penelitiannya menunjukkan ketidakberhasilan implementasi kebijakan parkir disebabkan karena variable independen (kemampuan pelaksana, dukungan publik, komunikasi</p>	<p>Metode pengumpulan data.</p>	<p>1. Lokasi penelitian di Semarang 2. Analisis Data Kualitatif - Kuantitatif</p>	<p>1. Lokasi penelitian di Kab. Berau. 2. Analisis Data Kualitatif - Deskriptif</p>

	dan kemanfaatan) masih belum maksimal sehingga variable dependen (keberhasilan implementasi kebijakan retribusi parkir) menjadi rendah.			
Alexsander (2010) ; Analisis Retribusi Parkir Sebagai Sumber Pedapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Sintang.	Pengelolaan parkir dengan melibatkan pihak ketiga seharusnya bisa lebih maksimal dengan menambah zona-zona baru yang masih banyak belum terkelola, hal ini juga akan mempengaruhi jumlah sumber daya manusia (SDM) yang dapat dipekerjakan. Kesulitannya adalah peraturan teknisnya yang terlalu kaku sehingga jika terjadi perubahan	1. Obyek penelitian tentang retribusi parkir terhadap PAD 2. Sumber data : Wawancara, observasi, dokumentasi 3. Analisis data dengan kualitatif deskriptif	Pengelolaan parkir dijalankan oleh pihak ketiga	Pengelolaan parkir dilaksanakan langsung oleh Dishub

	kebijakan ekonomi yang memperaruhi besaran tarif akan menjadi sulit untuk disesuaikan.			
--	--	--	--	--



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan Penulis bersifat deskriptif kualitatif yang akan mengungkapkan fenomena dalam situasi sosial secara luas dan mendalam, serta menentukan hipotesis. Peneliti kualitatif dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan dilakukan oleh partisipan atau sumber data. Secara teoritis analisis kualitatif dilakukan untuk mendapatkan gejala sosial melalui pengamatan dan mencari pola hubungan antara konsep yang sebelumnya tidak ditentukan. Selain peneliti menggunakan diri sendiri sebagai instrumen yang dapat fleksibel dan selektif, peneliti juga akan mendapatkan informasi lewat *key person* mengumpulkan data primer dan sekunder.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Sumber data dalam penelitian kualitatif berasal dari data primer dan data sekunder, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer (Indriantoro dan Supomo, 1999: 146-147)), sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti yang diperoleh dari:
 - a. hasil pengamatan di lapangan (observasi) ;
 - b. hasil wawancara dengan narasumber yang berkompeten dan terkait langsung dengan obyek penelitian yang terdiri dari :

- a) beberapa pelanggan/wajib retribusi dengan berbagai latar belakang untuk mengetahui tingkat pemahaman;
 - b) petugas pemungut retribusi, karena menjadi garda depan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi;
 - c) pejabat yang membidangi perpajakan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau, yaitu Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Jalan dan Kepala Bidang Lalu Lintas sebagai informan kunci;
 - d) Pejabat yang menangani layanan SAMSAT di Kabupaten Berau, dari Kepolisian atau UPT Dispenda Provinsi Kaltim.
2. Data Sekunder (Indriantoro dan Supomo, 1999: 147)), data sekunder dalam penelitian ini adalah informasi atau data yang menjadi pendukung dari obyek yang sedang diteliti. Data pendukung tersebut dapat berupa dokumen, laporan, nota, gambar, bagan, grafik dan sebagainya. Sehingga dalam penelitian tentang evaluasi pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan ini, data-data pendukungnya dapat berupa :
- a. Peraturan daerah atau keputusan/peraturan bupati tentang parkir;
 - b. Nota kesepahaman antara Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dengan pihak SAMSAT Berau;
 - c. Standar Pelayanan Minimal (SPM) tentang pelayanan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum;
 - d. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau;
 - e. Dokumen tentang tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau;

- f. Laporan Akuntabilitas Kinerja Perangkat daerah (LAKIP) dinas Perhubungan Kabupaten Berau;
- g. dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam pemilihan narasumber atau *informan* pada penelitian ini dilakukan hanya kepada seseorang yang memiliki informasi/data yang banyak mengenai objek yang sedang diteliti. Informan diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2000: 97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Sehingga dalam penelitian tentang evaluasi pemungutan retribusi parkir sistem berlangganan ini, terdapat informan yang menjadi *key informan* (informan kunci) yaitu Kepala Bidang Lalu Lintas, Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Jalan dan Petugas Pemungut pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau. Informan non kunci, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan tapi tidak terlalu menyeluruh pada obyek yang diteliti yaitu Kepala Dinas, Pelaksana pada Sub Bagian Penyusunan Program dan Bendahara Penerima pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dan Kepala Unit Regident Satkantas Polres Berau. Dengan demikian jumlah informan secara keseluruhan adalah 8 orang.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen-instrumen dalam

bidang sosial umumnya dan khususnya bidang administrasi yang sudah baku sulit ditemukan. Untuk itu maka peneliti harus mampu membuat instrumen yang akan digunakan untuk penelitian (Sugiono, 2011: 102-103).

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus “divalidasi”. Validasi terhadap peneliti, meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian baik secara akademik maupun logikanya. (Sugiono, 2009: 305).

Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiono, 2009: 306). Peneliti sebagai instrumen atau alat penelitian karena mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus dipikirkannya bermakna atau tidak bagi penelitian,
2. peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus,
3. tiap situasi merupakan keseluruhan artinya tidak ada suatu instrumen berupa test atau angket yang dapat menangkap keseluruhan situasi kecuali manusia,

4. suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia tidak dapat dipahami dengan pengetahuan semata dan untuk memahaminya, kita perlu sering merasakannya, menyelaminya berdasarkan pengetahuan kita,
5. peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh. Ia dapat menafsirkannya, melahirkan hipotesis dengan segera untuk menentukan arah pengamatan, untuk mentest hipotesis yang timbul seketika,
6. hanya manusia sebagai instrumen dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan atau perlakuan

Untuk melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan instrumen berupa pedoman pertanyaan wawancara, checklist, alat perekam (*recorder*), kamera/*smart handphone* sebagai instrumen pendukung dalam melakukan observasi, wawancara dan pendokumentasian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Sesuai dengan definisi dan tujuan penelitian ini yang bersifat kualitatif deskriptif, maka dalam penelitian ini penulis berusaha menganalisa dan menjabarkan semua yang terjadi pada objek penelitiannya. Peneliti selain bertindak sebagai instrument penelitian dan sekaligus sebagai pengumpul informasi data dan dibantu dengan dengan alat tulis dan pedoman wawancara (Bungin, 2007: 127).

Dalam penelitian kualitatif ini, bahwa proses pengumpulan data dapat dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

a). Memasuki Lokasi Penelitian (*getting in*)

Pada tahap peneliti memasuki lokasi (*locus*) penelitian, maka peneliti harus memiliki surat izin penelitian dari Ketua Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Administrasi Publik sebagai alat bukti kegiatan yang peneliti lakukan adalah kegiatan legal dan untuk tujuan akademik.

c) Selama Berada di Lokasi Penelitian (*getting along*)

Pada tahap ini peneliti menjalin dan membangun hubungan yang baik dan komunikatif dengan subyek penelitian, sehingga diharapkan informasi dan data yang dibutuhkan bisa diperoleh dengan lancar.

d) Mengumpulkan Data (*logging data*)

Peneliti berusaha mengumpulkan data dengan teknik wawancara yang mendalam, mendokumentasikan, menyalin dokumen dan/atau catatan-catatan rapat (*notulen*) pemerintah daerah yang berkaitan dengan materi penelitian. Penggunaan data ini dilakukan dengan hati-hati untuk menjaga akurasi data dan tidak melenceng dari maksud sebenarnya.

E. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah model alir sebagaimana yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2004: 22) melalui tahapan-tahapan sebagai berikut.

a. Tahapan reduksi data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

Sejumlah langkah analisis selama pengumpulan data menurut Miles dan Huberman (2004:25) adalah :

- a. meringkaskan data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian, termasuk pula memilih dan meringkas dokumen yang relevan.
- b. memberi kode (pengkodean)
- c. membuat catatan obyektif. Peneliti perlu mencatat sekaligus mengklasifikasikan dan mengedit jawaban atau situasi sebagaimana adanya, faktual atau obyektif-deskriptif.
- d. membuat catatan reflektif. Menuliskan apa yang terangan dan terfikir oleh peneliti dalam sangkut paut dengan catatan obyektif tersebut.
- e. membuat catatan marginal.
- f. menyimpan data.
- e) menganalisis data selama pengumpulan data merupakan pembuatan memo.

- f) menganalisis antarlokasi dimana ada kemungkinan bahwa studi dilakukan pada lebih dari satu lokasi atau dilakukan oleh lebih satu staf peneliti.
- g) membuat ringkasan sementara antar lokasi. Isinya lebih bersifat matriks tentang ada tidaknya data yang dicari pada setiap lokasi.

Mencermati penjelasan tersebut, seorang peneliti dituntut memiliki kemampuan berfikir sensitif dengan kecerdasan, keluasan serta kedalaman wawasan yang tertinggi. Berdasarkan kemampuan tersebut peneliti dapat melakukan aktivitas reduksi data secara mandiri untuk mendapatkan data yang mampu menjawab pertanyaan penelitian.

b. Tahap Penyajian Data/Analisis Data Setelah Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan kegiatan penyajian atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingat bahwa peneliti kualitatif banyak menyusun teks naratif. *Display* adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca. Miles dan Huberman (1984) memperkenalkan dua macam format, yaitu : diagram konteks (*context chart*) dan matriks.

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisirkan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya. Pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan data, membuat hubungan antar

fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

c. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Seperti yang dijelaskan tersebut bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

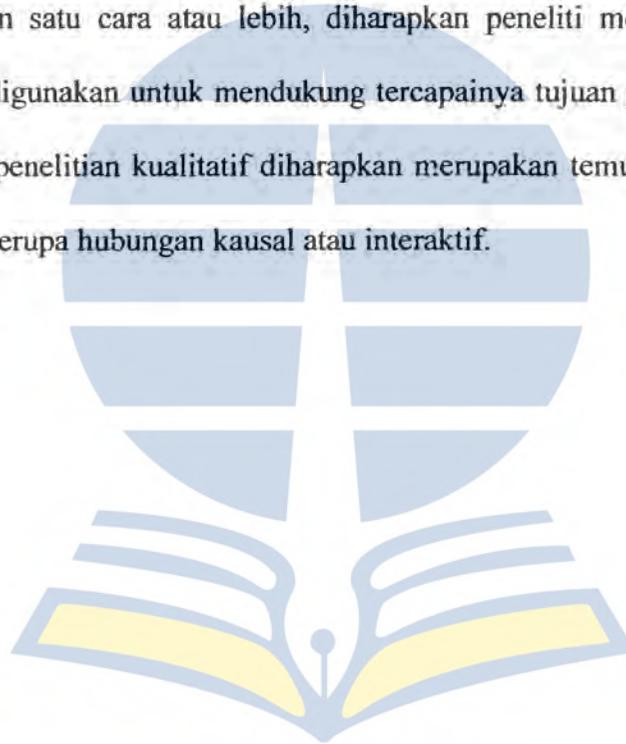
Langkah verifikasi yang dilakukan peneliti sebaiknya masih tetap terbuka untuk menerima masukan data, walaupun data tersebut adalah data yang tergolong tidak bermakna. Namun demikian peneliti pada tahap ini sebaiknya telah memutuskan antara data yang mempunyai makna dengan data yang tidak diperlukan atau tidak bermakna. Data yang dapat diproses dalam analisis lebih lanjut seperti absah, berbobot, dan kuat sedang data lain yang tidak menunjang, lemah, dan menyimpang jauh dari kebiasaan harus dipisahkan.

Kualitas suatu data dapat dinilai melalui beberapa metode, yaitu:

- a. mengecek representativeness atau keterwakilan data
- b. mengecek data dari pengaruh peneliti

- c. mengecek melalui triangulasi
- d. melakukan pembobotan bukti dari sumber data-data yang dapat dipercaya
- e. membuat perbandingan atau mengkontraskan data
- f. menggunakan kasus ekstrim yang direalisasi dengan memaknai data negatif

Dengan mengkonfirmasi makna setiap data yang diperoleh dengan menggunakan satu cara atau lebih, diharapkan peneliti memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian. Penarikan kesimpulan penelitian kualitatif diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah ada berupa hubungan kausal atau interaktif.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Berau

Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yang sebelumnya bernama Dinas Perhubungan Kabupaten Berau merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang istilah saat ini adalah organisasi perangkat daerah (OPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Berau yang mengurus kewenangan daerah pada bidang perhubungan. Dinas Perhubungan dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati sebagai Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perhubungan Kabupaten Berau saat ini telah menempati gedung baru sejak bulan Juli 2016 yang beralamat di Jalan Raja Alam Nomor 1, Kilometer 5 Kelurahan Sei Bedung Kecamatan Tanjung Redeb yang sebelumnya beralamat di Jalan Mawar No.1 dalam kompleks Kawasan Kantor Bupati Berau.

Dasar organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau adalah Peraturan Bupati Berau Nomor 63 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Berau. Dasar organisasi ini memang baru sebagai salah satu imbas dari pembagian urusan kewenangan antara pemerintah dengan pemerintah daerah (provinsi dan kabupaten/kota) yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk melayani masyarakat mempunyai visi “Terwujudnya

Pelayanan Prima Bidang Perhubungan dalam Rangka Mendukung Visi Pemerintah Kabupaten Berau". Pelayanan prima dimaksudkan dalam visi tersebut adalah bentuk pelayanan bidang perhubungan yang cepat, tepat, mudah dan biaya ringan. Untuk mewujudkan pelayanan prima, maka Dinas Perhubungan Kabupaten Berau kemudian menyusun misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau.
2. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat di bidang perhubungan.
3. Menyediakan dan mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana perhubungan.
4. Meningkatkan PAD di bidang perhubungan.
5. Mewujudkan pemenuhan infrastruktur dasar untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang layak dan sejahtera.

a. Tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau

Berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 63 Tahun 2016 Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah di bidang perhubungan. Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan di bidang perhubungan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang perhubungan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang perhubungan;
4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan

5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

b. Struktur organisasi

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Berau ditunjang dengan rincian struktur organisasi berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 63 Tahun 2016. Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau masuk dalam kategori kelas B berdasarkan beban kerja yang diembannya, dimana organisasi perangkat daerah ini hanya memiliki maksimal 3 bidang dengan masing-masing bidang membawahi maksimal 3 seksi dan sekretariat yang membawahi maksimal 2 sub bagian.

Sehingga susunan struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau berdasarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 63 Tahun 2016 tersebut sebagai berikut.

1. Kepala Dinas Perhubungan
2. Sekretariat, membawahi :
 - a. Sub Bagian Penyusunan Program, Keuangan dan Aset
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Lalu Lintas Jalan, membawahi :
 - a. Seksi Manajemen Rekayasa Lalu Lintas dan Jaringan Transportasi
 - b. Seksi Sarana Prasarana Lalu Lintas Angkutan Jalan
 - c. Seksi Data Informasi dan Area Traffic Control Sistem
4. Bidang Angkutan, membawahi :

- a. Seksi Angkutan Darat;
 - b. Seksi Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan;
 - c. Seksi Pengendalian Operasional
5. Bidang Pelayaran, membawahi :
- a. Seksi Kepelabuhanan;
 - b. Seksi Sarana Prasarana Penunjang Pelayaran;
 - c. Seksi Lalu Lintas Angkutan Laut;
6. Kelompok Jabatan Fungsional
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Untuk unit pelaksana teknis (UPT) yang telah dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau sampai bulan Januari 2017 terdiri dari :

- a. UPT Terminal Tipe B Rinding, saat penelitian ini sedang dalam proses penyerahan pengelolaan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
- b. UPT Dermaga Lokal Tanjung Redeb
- c. UPT Dermaga Lokal Talisayan

UPT yang sedang dalam proses pengusulan pembentukannya adalah:

- a. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
- b. UPT Perparkiran
- c. UPT Dermaga Maratua
- d. UPT Dermaga Rinding
- e. UPT Dermaga Teluk Bayur
- f. UPT Dermaga Teluk Sulaiman

Gambar tentang struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dapat dilihat pada Lampiran 1.

c. Sumber daya

1) Aparatur

Aparatur atau pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau sebagai sumber daya organisasi adalah merupakan salah satu unsur yang paling menentukan dalam proses berjalannya organisasi perangkat daerah ini. Sumber daya aparatur ini merupakan mesin penggerak berjalannya organisasi dalam pelaksanaan tata pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat.

a). Komposisi pegawai

Berdasarkan data kepegawaian pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Kabupaten Berau periode Januari 2017 diperoleh gambaran tentang kondisi aparatur yang ada pada dinas ini. Jumlah pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau seluruhnya berjumlah 104 (seratus empat) orang yang terdiri atas pegawai yang berstatus aparatur sipil negara (ASN) berjumlah 87 (delapan puluh tujuh) orang dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK/Honorer) berjumlah 17 (tujuh belas) orang. Tenaga PPPK/honorer ini adalah tenaga kontrak tahunan yang diangkat dan dibiayai melalui anggaran rutin Dinas Perhubungan Kabupaten Berau (Tabel 4.1).

Dari 87 aparatur yang berstatus ASN, terdapat 20 orang yang menduduki jabatan struktural mulai dari eselon IV.b hingga eselon II.b dan 67 (enam puluh tujuh) orang sebagai staf pelaksana. Pejabat Eselon II.b yakni kepala Dinas, pejabat Eselon III yang terdiri dari seorang

sekretaris dan para kepala bidang. Sedang untuk pejabat Eselon IV berjumlah 15 orang terdiri dari para kepala seksi, sub bagian dan kepala UPTD serta Kepala Tata Usaha UPTD.

Tabel 4.1.
Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kab. Berau

NO.	STATUS PEGAWAI	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1.	^m Aparatur Sipil ^b Negara (ASN) ^e	73	14	87
2.	(Pegawai Tidak Tetap (PTT)	16	1	17
JUMLAH		89	15	104

Sumber: Sub Bagian Umum Kepegawaian Dinas Perhubungan Kab. Berau, Januari 2017

Latar belakang tingkatan pendidikan untuk pegawai yang berstatus PPPK/honorer terdiri atas 12 orang yang berijazah SMA/SMK dan 5 orang berijazah SMP. Para PPPK/honorer ini difungsikan pada beberapa jenis pekerjaan antara lain sebagai tenaga administrasi, tenaga lapangan, cleaning service, satpam dan tukang taman.

b). Tingkat pendidikan dan golongan kepangkatan

Berdasarkan data kepegawaian yang disusun oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada bulan Januari 2017, tingkat/latar belakang pendidikan dari para ASN Dinas Perhubungan Kabupaten Berau terdiri dari lulusan SMP hingga Strata 2 dengan didominasi oleh ASN yang berlatar pendidikan SMA/SMK sederajat, kemudian latar belakang Strata 1 dan Diploma. Untuk gambarannya dapat dilihat pada

Tabel 4.2 tentang Tingkat Pendidikan Aparatur di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Berau sebagai berikut.

Tabel 4.2.
Tingkat Pendidikan ASN pada Dinas Perhubungan Kab. Berau

No.	Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	S2	1	-	1
2	S1	23	2	25
3	D-IV	2	-	2
4	D-III	4	1	5
5	SMA	38	11	49
6	SMP	5	-	5
7	SD	-	-	-
JUMLAH		73	14	87

Sumber: Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Kab. Berau, Januari 2017

Masih adanya ASN yang berlatar belakang pendidikan SMP untuk staf pelaksana pada Sub Bagian Umum Kepegawaian dengan tugas untuk mengurus taman dan tugas sebagai sopir. ASN yang berpendidikan S2 memegang jabatan sebagai pejabat eselon II (Kepala Dinas).

Pangkat dan golongan seorang ASN ditentukan oleh pendidikan dan eselon. Hingga bulan Januari 2017, ASN di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yang telah mencapai golongan IV sebanyak 5 orang, golongan III sebanyak 31 orang, dan golongan II sebanyak 51 orang.

Berikut ini disajikan tabel rekapitulasi golongan dan eselon ASN di lingkungan Dinas Perhubungan berdasarkan golongan.

Tabel 4.3.
Penggolongan ASN Dinas Perhubungan Kabupaten Berau
Menurut Golongan Kepangkatan

NO	JABATAN	JUMLAH ASN PER GOLONGAN				JUMLAH
		IV	III	II	I	
1	Kepala Dinas	1	-	-	-	1
2	Sekretaris	1	-	-	-	1
3	Kepala Bidang	3	-	-	-	3
4	Kasi/Kasubbag	-	15	-	-	15
5	Staf	-	16	51	-	67
JUMLAH TOTAL		5	31	51	-	87

Sumber: Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan, Januari 2017

2). Sarana & prasarana

Kemajuan teknologi membuka konsekuensi dengan tuntutan perubahan untuk mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Bilamana sarana dan prasarana tidak dipersiapkan untuk menghadapi perkembangan dan kemajuan teknologi tersebut berakibat mengalami ketertinggalan atau keterbelakangan di segala bidang.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa tanah, bangunan kantor, dan ruangan kerja serta ruang rapat. Selain itu terdapat pula sarana berupa kendaraan dinas

baik, meja, kursi, lemari, komputer, alat komunikasi, televisi, mesin tik, kalkulator, mesin foto copy dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana tersebut sebagian besar dalam kondisi baik dan sebagian kecil dalam kondisi kurang baik, namun tetap dapat dimanfaatkan.

Untuk menunjang kegiatan yang berhubungan dengan tupoksi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau memiliki perlengkapan berupa kantor UPT terminal dan dermaga, gedung pengujian dan alat-lat uji kendaraan bermotor, kendaraan dinas dan kendaraan lapangan baik roda 4 maupun roda 2.

2. Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Bidang Perhubungan

Sebagai instansi teknis pada bidang perhubungan, Dinas Perhubungan Kabupaten Berau juga banyak menyelenggarakan layanan teknis kepada masyarakat dan pelaku usaha. Berdasarkan jasa layanan tersebut, oleh Pemerintah Daerah kepada Dinas Perhubungan juga dituntut untuk dapat menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) dalam bentuk retribusi daerah. Retribusi ini menjadi salah satu sumber pendanaan bagi daerah untuk membangun Kabupaten Berau.

Perlu diketahui bahwa terdapat beberapa layanan bidang perhubungan yang diselenggarakan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yaitu :

1. Bidang Perhubungan Darat, meliputi:
 - a. Pelayanan jasa usaha terminal;
 - b. Pelayanan jasa parkir tepi jalan umum;
 - c. Pelayanan rekomendasi izin usaha khusus parkir;

- d. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor;
 - e. Pelayanan rekomendasi izin pelintasan jalan umum/*crossing*;
 - f. Pelayanan Izin Trayek;
 - g. Pelayanan penyimpangan izin trayek insidental;
 - h. Pelayanan rekomendasi izin angkutan khusus/berbahaya;
 - i. Pelayanan rekomendasi perubahan sifat kendaraan;
 - j. Pelayanan rekomendasi penggunaan jalan diluar kepentingan lalu lintas;
 - k. Pelayanan Penilaian Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin)
2. Bidang Angkutan Pelayaran/Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP), meliputi:
- a. Pelayanan kepelabuhanan;
 - b. Pelayanan sertifikasi kapal dibawah 7 GT;
 - c. Pelayanan pengukuran kapal dibawah 7 GT;
 - d. Pelayanan rekomendasi pembangunan pelabuhan;
 - e. dan lain-lain.

Keseluruh layanan yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau, hanya ada 5 (lima) jenis layanan yang memiliki payung hukum berupa peraturan daerah (perda) untuk dilakukan pemungutan retribusi. Jenis layanan yang dapat dipungut retribusi yaitu:

1. Retribusi parkir di tepi jalan umum;
2. Retribusi pengujian kendaraan bermotor;
3. Retribusi terminal;
4. Retribusi Pelayanan Kepelabuhan; dan
5. Retribusi izin trayek.

Jasa layanan lainnya belum dipungut retribusinya karena belum ada payung hukum berupa peraturan daerah (Perda) sebagai dasar untuk melakukan pemungutan retribusi.

Berdasarkan data dari Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan Aset Dinas Perhubungan Kabupaten Berau bahwa retribusi dari bidang Perhubungan yang ditargetkan kepada Dinas Perhubungan selama 4 (empat) tahun yakni tahun 2013– 2016 sebagaimana Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4. Target Tahunan Retribusi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau (2013-2016)

No.	Jenis retribusi	Target Retribusi (dalam ribu)			
		2013	2014	2015	2016
1.	Parkir tepi jalan umum	367.644	367.644	367.644	485.500
2.	Pengujian kendaraan bermotor	99.540	111.820	110.420	188.800
3.	Usaha Terminal	7.800	12.000	24.000	7.700
4.	Kepelabuhanan	78.160	79.160	146.410	200.000
5.	Izin Trayek	24.000	24.000	24.000	24.000
JUMLAH		577.144	594.624	672.474	906.000

Sumber: Data LAKIP Dishub Tahun 2013-2016

Berdasarkan data pada Tabel 4.4, dapat dilihat bahwa target retribusi bidang perhubungan setiap tahunnya mengalami peningkatan meski pada kurun waktu tahun 2013 sampai 2015 kenaikannya tidak terlalu signifikan. Namun tahun 2016 target retribusi naik 34,73% dari Rp 672.474.000,- menjadi Rp 906.000.000,-.

3. Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlangganan

Pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum didasarkan atas layanan berupa penggunaan fasilitas jalan yang berstatus sebagai jalan kabupaten yang dibangun dan dibiayai oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Berau melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Berau. Sesungguhnya prasarana jalan diperuntukkan bagi aktivitas berlalu lintas bagi para pengguna jalan, namun jika tidak ada atau karena minimnya fasilitas parkir, maka bahu (tepi) jalan umum dapat dimanfaatkan sebagai tempat parkir sementara. Atas kebijakan Pemerintah Daerah untuk menggunakan jalan sebagai fasilitas parkir tersebut maka ditariklah retribusi atas layanan jasa umum tersebut.

a. Dinamika pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum

Dalam sejarah pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum di Kabupaten Berau telah dimulai sejak tahun 2000 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2000. Pemungutan dilaksanakan dengan cara pemungutan langsung di lapangan oleh pihak ketiga dengan para juru parkir yang juga sekaligus sebagai penarik retribusi.

Penarikan langsung kepada pengendara yang parkir yang berlangsung sampai tahun 2005 dilakukan bukan hanya pada lokasi parkir tepi jalan umum di Jalan Ahmad Yani dan Jalan Pangeran Antasari yang dikenal sebagai “Tepian” yang menjadi lokasi kuliner, hiburan dan pusat perdagangan di Kota Tanjung Redeb saat itu.

Dalam pelaksanaannya, penarikan langsung di lapangan kepada para pengendara setiap kali parkir ternyata banyak mendapat keluhan dari

pengguna parkir. Keluhan masyarakat pengguna parkir itu beragam antara lain adanya beberapa juru parkir pada satu ruas jalan yang sama sehingga pada saat pengendara berpindah tempat parkir yang jaraknya tidak jauh dari tempat awal pasti diharuskan untuk membayar parkir lagi. Selain itu masyarakat selaku pengendara juga mengeluhkan atas tidak adanya identitas resmi dari para juru parkir sehingga tidak diketahui juru parkir resmi dan juru parkir liar dan keluhan lainnya adalah seringnya pengendara membayar tanpa ada resi/karcis sebagai bukti pembayaran parkir yang diberikan oleh juru parkir dan jika dimintakan bukti pembayaran, juru parkirnya akan marah.

Selain itu target retribusi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada para pihak ketiga selaku pemungut retribusi sering tidak mencapai target atau dianggap tidak maksimal dan transparan. Hal ini dikarenakan adanya juru parkir yang menyetorkan hasil pungutannya tidak sesuai dengan penarikan di lapangan. Hasil penarikan retribusi parkir yang diperoleh terkadang sebagian masuk ke kantong pribadi karena jumlah setoran yang harus disetor berdasarkan jumlah akumulasi harga yang tercantum pada karcis/resi retribusi dengan jumlah resi yang terpakai atau habis. Sementara ada penarikan biaya parkir yang tidak disertai dengan bukti pembayaran retribusi parkir.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka pola pemungutan dilakukan dengan strategi baru yaitu dengan cara atau sistem berlangganan selain pungutan harian. Sehingga pada tahun 2003 dilakukan penyusunan rancangan revisi peraturan daerah (Raperda). Pada tahun 2004 dilakukan

pembahasan di DPRD Kabupaten Berau hingga akhirnya disetujui menjadi Peraturan Daerah yang didalamnya mengakomodir dilakukannya pungutan dengan sistem berlangganan dan menunjuk langsung Dinas Perhubungan Kabupaten Berau sebagai pemungut retribusi parkir tepi jalan umum. Selain itu juga dilakukan perubahan tarif dengan menyesuaikan kondisi perekonomian masyarakat yang terus meningkat melalui Keputusan Bupati Berau Nomor 299 Tahun 2004 tentang Tarif Retribusi Parkit di Tepi Jalan Umum. Dalam waktu yang bersamaan dilakukan pembicaraan antara Bupati Berau, Kapolres dan Kepala UPT Dispenda Provinsi Kalimantan Timur Wilayah Berau tentang rencana kerjasama pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum pada kantor SAMSAT Berau dan pembagian pungutan retribusi parkir di tepi jalan umum. Untuk menjamin kepastian hukum tentang tata cara dan besarnya pembagian pungutan akhirnya dikeluarkan Keputusan Bupati Berau Nomor 35 Tahun 2004 tentang Kerjasama dan Pembagian Pungutan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum.

Pada pertengahan tahun 2005, secara perlahan dilakukan pemutusan kerjasama pemungutan dengan pihak ketiga dan untuk meredam gejolak dari para juru parkir yang kehilangan mata pencaharian, Dinas Perhubungan Kabupaten Berau kemudian menghentikan sementara pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dan kantong parkir.

Kemudian pada awal tahun 2006 dilakukan penandatanganan nota kesepahaman/*Memorandum of Understanding* (MoU) antara Bupati Berau, Kapolres Berau dan Kepala UPT Dinas Pendapatan Provinsi Kalimantan Timur bernomor 80 Tahun 2006 untuk Bupati Berau, Nomor

B/328/III/2006 untuk Polres dan Nomor 973/106/Penda-I/BRU-II/2006 untuk UPT Dispenda Provinsi Kalimantan Timur Wilayah Berau tentang Pungutan Retribusi Parkir Berlangganan di Tepi Jalan Umum pada Kantor SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur Wilayah Berau.

Kemudian pada tahun 2009 terbit Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah sehingga dilakukan penyesuaian terhadap peraturan yang ada di bawahnya termasuk Peraturan daerah yang ada di Kabupaten Berau. Untuk itu Pemerintah Daerah Kabupaten Berau mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 18 Tahun 2011 tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum sebagai landasan hukum pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan yang berlaku sampai saat ini.

Pada tahun 2015, selain Kantor SAMSAT Tanjung Redeb, pihak SAMSAT wilayah Berau membuka 2 (dua) kantor layanan SAMSAT Pembantu di Pasar Sanggam Adji Dilayas di Kelurahan Rinding Kecamatan Teluk Bayur dan kantor layanan SAMSAT Pembantu di Kecamatan Talisayan untuk wilayah pesisir Kabupaten Berau. Dengan demikian layanan SAMSAT di Kabupaten Berau menjadi 3 kantor layanan. Dari tiga kantor layanan tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Berau menempatkan petugas pemungut retribusi parkir tepi jalan umum hanya pada kantor SAMSAT Tanjung Redeb saja.

b. Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlangganan

Pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau ditangani oleh Bidang Lalu Lintas melalui

Seksi Sarana dan Prasarana Jalan. Dalam salah satu uraian dari tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Seksi Sarana dan Prasarana Jalan disebutkan bahwa tugas utama seksi ini mengurus pengadaan, pemeliharaan, rekondisi dan penghapusan perlengkapan jalan yang berupa marka jalan, rambu lalu lintas jalan, zebra cross, Zona Selamat Sekolah (ZoSS), alat pemberi isyarat lalu lintas (APILL), pagar pengaman jalan (*guard rail*), patok pengaman (*delineator*), jembatan penyeberangan orang (JPO), halte, lampu penerangan jalan umum (LJPU) dan sebagainya. Selain perlengkapan jalan tersebut, seksi ini juga mengurus rekomendasi pembangunan terminal type C dan pengelolaan perparkiran. Sehingga Seksi Sarana dan Prasarana Jalan mempunyai banyak pekerjaan yang harus ditangani sesuai dengan tupoksi yang sudah ditetapkan.

Saat ini jumlah aparatur pada Seksi Sarana dan Prasarana Jalan berjumlah 7 orang yang terdiri dari Kepala Seksi, staf administrasi, staf teknis.

Tabel. 4.5.
Jumlah Aparatur pada Seksi Sarana dan Prasarana Jalan

No.	Jabatan	Status Kepegawaian		Jumlah (orang)
		ASN	PPPK	
1	Kepala Seksi	1	-	1
2	Staf Administrasi	1	-	1
3	Staf Lapangan	1	-	1
4	Petugas Pemungut Retribusi	3	1	4
JUMLAH		6	1	7

1
: Olahan data Sub Bagian Umum dan kepegawaian, Januari 2017

c. Pencapaian Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Perhubungan Kabupaten Berau Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2016, realisasi capaian target retribusi parkir tepi jalan umum masih fluktuatif. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6
Pencapaian Target Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum (2013-2016)

No.	Tahun Pelaksanaan	Target	Realisasi	Prosentase (%)
1	2013	367.644.000,-	319.175.000,-	86,82 %
2	2014	367.644.000,-	444.008.000,-	120,77 %
3	2015	367.644.000,-	376.838.000,-	102,50 %
4	2016	485.500.000,-	377.276.000,-	77,71 %
RATA-RATA		397.108.000,-	379.324.250,-	96,95 %

Sumber : LAKIP Dishubkominfo Tahun 2013-2016

Jika melihat target yang dibebankan kepada Dinas Perhubungan dalam kurun waktu 4 tahun (2013-2016) terlihat bahwa capaian atas target retribusi tersebut naik-turun dan mencapai puncaknya pada tahun 2014 dengan capaian 120,77% dari target Rp 367.644.000,- dan pada tahun 2016 capaiannya hanya 77,71% dari target Rp 485 juta. Meski pada tahun 2016 jumlah target naik Rp 117,8 juta namun dengan membandingkan capaian antara tahun 2014 dengan 2016 terdapat terdapat penurunan hasil retribusi yang cukup besar sedang jumlah kendaraan bertambah setiap tahunnya. Seharusnya capaian retribusi parkir tepi jalan umum setiap tahunnya cenderung meningkat.

4. SAMSAT Tanjung Redeb

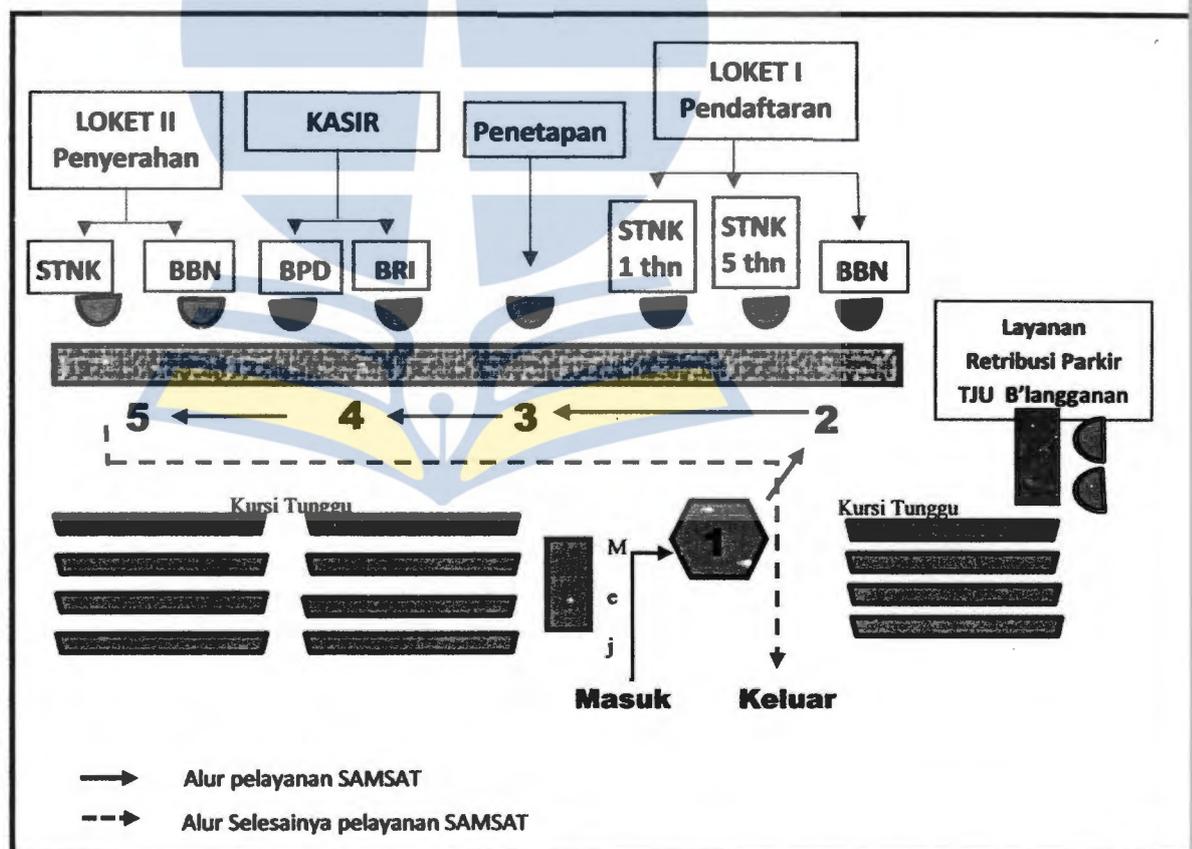
a. Pola Layanan SAMSAT Tanjung Redeb

Kantor Layanan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Tanjung Redeb sama seperti kantor layanan SAMSAT di seluruh Indonesia. Didalamnya terdiri atas 3 institusi yang melaksanakan pelayanan administrasi terhadap Warga Negara Republik Indonesia yang memiliki kendaraan untuk membayar kewajiban-kewajiban yang berkenaan dengan kepemilikan kendaraannya. Ketiga institusi pemerintah ini terdiri dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan PT. Jasa Raharja.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi menangani pembayaran pajak tahunan kendaraan, Kepolisian untuk registrasi dan identifikasi kendaraan berupa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK), balik nama kepemilikan kendaraan dan perubahan sifat kendaraan, sedang pertanggung jawaban /asuransi kecelakaan lalu lintas jalan ditangani oleh PT. Jasa Raharja. Seluruh layanan dari ketiga institusi tersebut dimulai dari satu pintu layanan dan berujung pada satu pintu loket pembayaran serta satu jenis dokumen yang juga sama untuk ketiga layanan administrasi tersebut.

Pola alur layanan di kantor SAMSAT Tanjung Redeb ini dimulai dari proses pendaftaran dan pengisian formulir sampai dengan proses pembayaran hingga penerimaan dokumen kendaraan. Pada gambar 4.1 skema pola alur layanan tersebut dapat dijelaskan alurnya bahwa layanan SAMSAT dimulai pada pengisian blanko/formulir jenis

layanan di meja lobby (poin 1) baik berupa layanan perpanjangan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) maupun Bea Balik Nama (BBN), kemudian ke layanan pendaftaran untuk penyerahan berkas dan verifikasi berkas (poin 2). Berkas yang lengkap kemudian diproses untuk mendapatkan penetapan dan pengesahan atas dokumen kendaraan yang diproses pada layanan penetapan (poin 3). Pemilik dokumen kendaraan kemudian membayar biaya yang telah ditetapkan pada petugas bank pada meja kasir (poin 4) dan terakhir adalah penyerahan dokumen kendaraan oleh petugas layanan kepada pemilik kendaraan.



Sumber: Hasil Pengamatan Lokasi Penelitian, Februari 2017.

Gambar 4.1.

Skema Alur Pelayanan SAMSAT Tanjung Redeb

b. Taman Kendaraan di Kabupaten Berau

Menurut data dari Unit Registrasi dan Identifikasi Satlantas Polres Berau di Kantor Layanan SAMSAT Tanjung Redeb bahwa jumlah kendaraan yang teregistrasi dalam data SAMSAT Wilayah Berau hingga tahun 2016 adalah sebanyak 114.121 unit. Jumlah kendaraan ini berdasarkan status kepemilikan terdiri atas kendaraan pribadi, kendaraan angkutan umum & swasta dan kendaraan dinas/pemerintah.

Data taman kendaraan yang berisi tentang jumlah dan jenis kendaraan yang terigestrasi di Kabupaten Berau dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7
Taman Kendaraan dalam Wilayah Kabupaten Berau
Periode Desember 2016

No.	Jenis Kendaraan	Kepemilikan					Jumlah
		Pribadi	Umum/ swasta	Peme- rintah	CC/ DC	Lemb aga Intern l.	
A	Mobil Penumpang	4.803	258	402	0	0	5.463
1	Sedan	110	-	3	-	-	113
2	Minibus	4.138	258	379	-	-	4.775
3	Jeep	555	-	20	-	-	575
B	Mobil Bus	86	75	15	0	0	176
1	Bus	40	55	4	-	-	99
2	Micro Bus	46	20	11	-	-	77
C	Mobil Barang	5.152	344	230	0	0	5.726
1	Pick up	3.064	40	93	-	-	3.197
2	Truk	1.331	292	43	-	-	1.666
3	Tangki	109	12	12	-	-	133
4	Double cabin	648	-	82	-	-	730
D	Sepeda Motor	100.400	0	2.271	0	0	102.671
1	Solo	99.821	-	2.246	-	-	102.067
2	Roda 3	4	-	1	-	-	5
3	Scooter	557	-	7	-	-	564

4	Lain-lain	18	-	17	-	-	35
E	Khusus	18	0	67	0	0	85
1	Mobil PMK	-	-	7	-	-	7
2	Ambulance	17	-	57	-	-	74
3	Jenazah	-	-	2	-	-	2
4	Fork Lift	1	-	-	-	-	1
5	Lain-lain	-	-	1	-	-	1
JUMLAH		110.459	677	2.985	0	0	114.121

Sumber : Data SAMSAT Tanjung Redeb, Januari 2017

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 terlihat bahwa sampai dengan bulan Desember 2016, jumlah kendaraan milik pribadi lebih mendominasi sebanyak 110.459 unit atau 96,79 % dari total kendaraan yang terdaftar pada kantor SAMSAT. Kendaraan pribadi ini terdiri atas kendaraan jenis sepeda motor sebanyak 100.400 unit, mobil barang sebanyak 5.152 unit dan mobil station (angkutan orang dibawah 7 kursi) sebanyak 4.803 unit. Kemudian kendaraan milik pemerintah sebanyak 2.985 unit atau 2.62 % dan kendaraan angkutan umum (termasuk swasta) sebanyak 677 unit atau hanya 0,59 % saja.

Sebagai pembandingan pertumbuhan jumlah kendaraan di Kabupaten Berau, disajikan data taman kendaraan pada tahun 2013 yang datanya bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Berau melalui laporan Berau Dalam Angka 2014 sebagaimana Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8.
Kendaraan Bermotor Menurut Status dan Jenisnya Tahun 2013

No.	Kendaraan	Tidak Umum /Pribadi	Umum/Pe rusahaan	Pemerintah	Jumlah
1.	Mobil Penumpang :	2.890	256	303	3.449
	- Sedan	100	-	2	102
	- Jeep	452	-	10	462

	- Minibus	2.338	256	291	2885
2	Mobil Beban :	2.951	178	171	3.300
	- Truk dump/bak	1.065	156	32	1.253
	- Truk tangki	81	1	11	93
	- Truk PMK	-	-	4	4
	- Pick up	1.795	21	84	1.900
	- Ambulance	10	-	38	48
	- Mobil Jenazah	-	-	2	2
3	Mobil Bus :	114	53	10	177
	- Bus Biasa	81	38	4	123
	- Mini bus	33	15	6	54
4	Sepeda Motor :	79.653	-	1.797	81.450
	- Sepeda motor	79.088	-	1.775	80.863
	- Scuter	547	-	5	552
	- < 50 cc	18	-	17	35
	JUMLAH	85.668	487	2.281	88.376

Sumber : Berau Dalam Angka 2014, BPS Kabupaten Berau

Data jumlah kendaraan pada Tabel 4.8 hanya untuk kendaraan yang terdaftar atau terregistrasi di SAMSAT Wilayah Berau karena dibeli di daerah Berau atau balik nama kepemilikan di Berau. Data belum termasuk kendaraan yang berasal dari luar Kabupaten Berau baik dalam wilayah Kalimantan Timur maupun dari luar provinsi lainnya tapi beroperasi atau beraktivitas rutin di Kabupaten Berau.

Kendaraan yang berasal dari luar Kabupaten Berau juga tidak sedikit jumlahnya yang dioperasikan di daerah ini untuk berbagai kegiatan misalnya untuk aktivitas pertambangan, perkebunan kelapa sawit, angkutan barang dan juga angkutan orang. Dengan demikian jumlah kendaraan yang beroperasi di wilayah Kabupaten Berau jauh lebih banyak lagi dari jumlah yang ada pada data SAMSAT Wilayah Berau. Meskipun tidak semua kendaraan itu beroperasi di dalam kota Tanjung Redeb tapi beroperasi di luar kota misalnya di lokasi pertambangan, lokasi perkebunan sawit, kegiatan pemanfaatan hasil

hutan atau untuk kegiatan-kegiatan tertentu lainnya di kecamatan-kecamatan yang jauh dari pusat kota misalnya untuk kegiatan aktivitas para petani, pekebun atau antar jemput anak sekolah.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan pencapaian target retribusi parkir tepi jalan umum yang diperoleh dalam kurun waktu 4 tahun (2013-2016) sebagaimana yang disajikan pada Tabel 4.7. tentang Pencapaian Target Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum dari tahun 2013 sampai tahun 2016, terlihat bahwa hasil pencapaian target retribusi parkir tepi jalan umum fluktuatif. Hasil capaiannya kadang melampaui target dan juga kadang tidak mencapai target. Namun jika ditelaah berdasarkan jumlah kendaraan yang teregistrasi di Kantor SAMSAT melalui data Unit Regident Satlantas Polres Berau jumlah kendaraan yang ada pada tahun 2013 berjumlah 88.736 unit dan pada tahun 2016 telah mencapai 114.121 unit. Artinya dalam rentang waktu 2013-2016 telah terjadi pertumbuhan sebesar 28,61% jumlah kendaraan. Dengan demikian seharusnya capaian retribusi parkir tepi jalan umum dapat meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan.

Hasil capaian target yang fluktuatif ini tentunya berdampak terhadap peningkatan PAD Bidang Perhubungan yang juga berdampak pada penerimaan PAD Kabupaten Berau. Padahal retribusi parkir tepi jalan umum ini menjadi andalan sebagai penyumbang PAD dari bidang perhubungan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau karena potensinya

yang cukup besar. Hal ini juga berdampak terhadap penilaian kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dalam laporan pertanggungjawaban kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kepada Kepala Daerah, Bupati Berau.

Fokus penelitian tetap diarahkan pada implementasi dan mekanisme pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan di kantor SAMSAT dan mengevaluasi/menilai faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pemungutan retribusi tersebut untuk dapat dijadikan bahan masukan, pertimbangan dan solusi bagi pembuat kebijakan (*decision maker*). Dengan demikian diharapkan ada aksi (*action*) yang signifikan untuk dapat melakukan pembenahan terhadap kekurangan yang masih dijumpai dan mempertahankan atau meningkatkan keunggulan yang sudah dimiliki.

1. Pelayanan Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan di Kantor SAMSAT

a. Mekanisme Pelayanan Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan

Pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dengan sistem berlangganan dilakukan dengan cara menempatkan petugas pemungut retribusi di Kantor SAMSAT Tanjung Redeb untuk melakukan pemungutan retribusi terhadap para pemilik kendaraan yang selesai melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Namun dalam pelayanan pembayaran retribusi parkir tepi jalan umum secara berlangganan ini tidak satu sistem (tidak terintegrasi) dengan layanan SAMSAT. Untuk itu para petugas pemungut retribusi parkir tepi jalan umum dari Dinas Perhubungan telah disiapkan

tempat tersendiri dalam ruang layanan namun terpisah dari alur pelayanan SAMSAT.

Dari hasil pengamatan di kantor SAMSAT Tanjung Redeb, layanan SAMSAT tetap berjalan sama seperti pola sebelum adanya kegiatan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum, tidak ada penambahan atau pengurangan jenis layanannya. Mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pembayaran dan pengambilan dokumen kendaraan seluruhnya berjalan seperti sebelumnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada perubahan sama sekali dalam pelayanan SAMSAT dengan adanya aktivitas pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan. Perbedaannya hanya pada bertambahnya aktivitas pemilik kendaraan yang membayar pajak kendaraan untuk membayar retribusi setelah aktivitas pembayaran pajak kendaraan selesai dan bertambahnya jumlah pembayaran yang harus dikeluarkan oleh pemilik kendaraan ketika akan membayar kewajibannya di Kantor layanan SAMSAT.

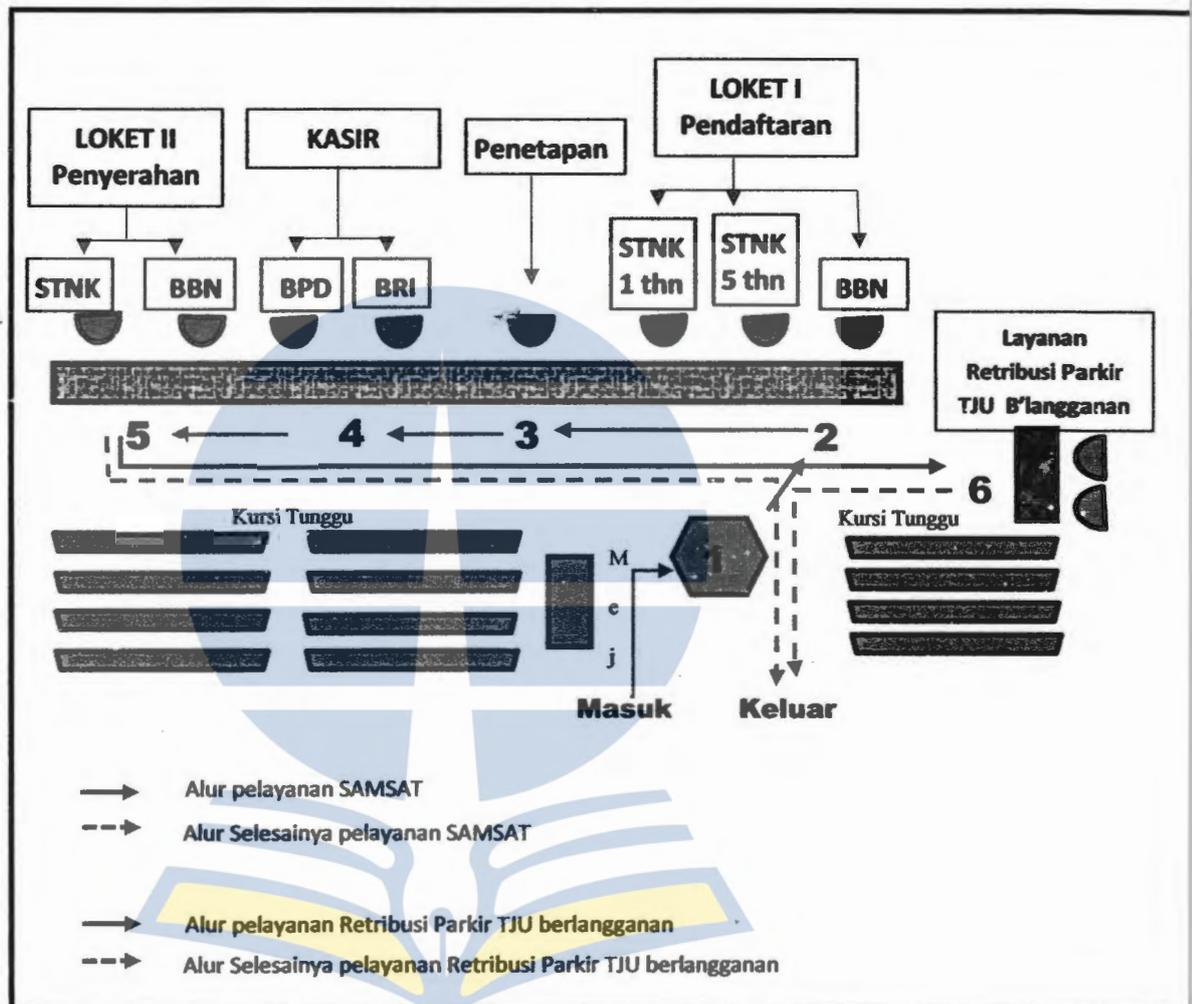
Pemilik kendaraan yang telah selesai pada layanan SAMSAT kemudian diarahkan oleh petugas dari Dinas Perhubungan untuk membayar retribusi parkir tepi jalan umum berlangganan pada meja layanan yang telah disiapkan. Pada meja layanan retribusi ini petugas kemudian mengisi beberapa data pada lembar kwitansi pembayaran retribusi rangkap 3 antara lain nama pemilik kendaraan, alamat pemilik, nomor polisi kendaraan, masa berlaku retribusi dan nama petugas yang melayani serta tanggal terbitnya kuitansi bukti pembayaran retribusi. Masa retribusi parkir tepi jalan umum ini disesuaikan dengan masa pajak tahunan yang tertera dalam Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Kemudian pemilik kendaraan atau yang mewakili kemudian membayar

retribusi yang telah tentukan dan menandatangani kuitansi bukti pembayaran retribusi tersebut. Setelah selesai ditandatangani oleh kedua belah pihak dan, bukti pembayaran dan stiker tanda berlangganan parkir tepi jalan umum kemudian diserahkan kepada pemilik kendaraan.

Petugas pemungut yang bertugas di SAMSAT Tanjung Redeb berjumlah 4 orang yang terdiri dari 2 orang bertugas untuk mengarahkan para wajib retribusi ke meja layanan dan 2 orang lainnya sebagai petugas administrasi. Masing-masing bertugas untuk mencatat identitas pemilik, data kendaraan, memberikan bukti bayar retribusi dan stiker tanda berlangganan parkir di tepi jalan umum. Lainnya bertugas untuk melayani transaksi pembayaran retribusi, mencatat dan menyimpan hasil pembayaran retribusi untuk sementara waktu sebelum disetorkan kepada Bendahara Penerimaan Dinas Perhubungan pada hari itu juga.

Pada pintu kantor layanan SAMSAT telah terpasang jam pelayanan yang berupa tulisan cukup besar dengan warna yang terang dan kontras dengan warna pintu. Ketika penulis menanyakan jam kerja mereka kepada petugas pemungut retribusi, diperoleh informasi bahwa mereka setiap harinya bekerja mengikuti waktu kerja yang berlaku di SAMSAT Tanjung Redeb yaitu setiap hari Senin sampai dengan hari Kamis sejak pukul 08:00 - 13:00 WITA, hari Jumat dimulai pada pukul 08:00 - 11:00 WITA dan hari Sabtu pada pukul 08:00 - 12:00 WITA. Sedangkan pada hari Minggu dan Hari Libur Nasional, layanan SAMSAT Tanjung Redeb diliburkan. Waktu atau jam-jam pelayanan di kantor SAMSAT tersebut sudah berjalan sejak lama dan belum ada perubahan sampai saat ini.

Berikut disajikan sekema alur pelayanan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum di kantor SAMSAT Tanjung Redeb pada Gambar 4.2.



Sumber: Hasil Pengamatan Lokasi Penelitian, Februari 2017.

Gambar 4.2.
Skema Alur Pelayanan SAMSAT dan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlangganan

b. Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum

Bagi para wajib retribusi parkir tepi jalan umum, dikenakan tarif retribusi berdasarkan klasifikasi kendaraan yang dimilikinya. Klasifikasi kendaraan ini terbagi atas 3, yaitu:

- a. Sepeda motor (semua jenis motor);
- b. Mobil ukuran kecil/sedang (jenis *pick up*, mobil penumpang/station);
- c. Kendaraan besar (jenis bus, truk, tangki dan kendaraan ≥ 6 roda).

Dari dokumen peraturan tentang tarif resmi retribusi parkir tepi jalan umum yakni Keputusan Bupati Berau Nomor 299 Tahun 2004 tentang Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum, diperoleh data bahwa masing-masing klasifikasi atau jenis kendaraan tersebut dikenakan retribusi yang berbeda sebagaimana pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9
Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum

No	Jenis Kendaraan	Tarif Per parkir	Tarif Retribusi Berlangganan		
			Bulanan	6 Bulan	Tahunan
1	Mobil bus/truk	1.000,-	10.000,-	36.000,-	72.000,-
2	Mobil Barang	1.000,-	10.000,-	36.000,-	72.000,-
3	Mobil Tangki	1.000,-	10.000,-	36.000,-	72.000,-
4	Pick up	700,-	8.000,-	29.000,-	58.000,-
5	Mobil Penumpang	700,-	8.000,-	29.000,-	58.000,-
6	Sepeda Motor	500,-	4.000,-	14.500,-	29.000,-

Sumber: Keputusan Bupati Berau No. 229 Tahun 2004 tentang Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum.

Pada Tabel 4.9 tersebut terlihat bahwa pengenaan tarif retribusi dengan sistem berlangganan lebih menguntungkan dibandingkan dari besarnya retribusi yang ditarik secara langsung di lokasi dengan pengenaan tarif per sekali parkir. Sebagai contoh, jenis kendaraan besar

seperti bus, truk atau tangki untuk sekali parkir dikenakan Rp 1.000,-, sedangkan jika berlangganan untuk 1 bulan hanya dikenakan retribusi parkir sebesar Rp 10.000,- dan untuk per 6 bulan hanya sebesar Rp 36.000,- dan tahunan sebesar Rp 72.000,-. Disini terlihat terjadi perbedaan atau seiih akumulasi nilai yang cukup banyak yaitu retribusi yang dibayarkan dengan cara berlangganan lebih murah dibanding dengan membayar per sekali parkir.

Dari penjelasan Kepala Bidang Lalu Lintas, diperoleh informasi bahwa maksud dari pengenaan tarif retribusi yang bervariasi berdasarkan bentuk, harga yang ringan dan sistem pembayaran berlangganan adalah untuk menarik minat/animo masyarakat wajib retribusi untuk taat membayar retribusi parkir tepi jalan umum karena pertimbangan lebih murah dan lebih praktis. Dengan demikian diharapkan hasil pungutan retribusi parkir bisa lebih maksimal bagi peningkatan PAD Kabupaten Berau dari sektor parkir tepi jalan umum.

2. Unsur-Unsur yang Berpengaruh dalam Pelaksanaan Penarikan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum

Dalam pembahasan hasil penelitian, evaluasi atas kebijakan pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan ini penulis mengkategorikan sebagai evaluasi proses (*process evaluation*) sebagaimana yang dikemukakan oleh Howlet dan Ramesh (1995) dalam Dunn (1999). Evaluasi Proses ini merupakan bagian dari evaluasi administrasi yaitu evaluasi yang berkenaan dengan penilaian atas metode

yang dipergunakan oleh organisasi untuk melaksanakan program kegiatan yang dilaksanakan.

Unsur-unsur penentu atau pendukung berhasil atau gagalnya pelaksanaan dan pencapaian tujuan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan terdiri dari:

1. Payung hukum
2. Petugas pelaksana pemungut retribusi;
3. Mutu layanan
4. Pemahaman dan kepuasan masyarakat
5. Organisasi
6. Komunikasi
7. Penerapan Teknologi

Berdasarkan metode evaluasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu Metode Evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam dimana tujuannya adalah untuk membantu administrator (pimpinan) atau pembuat keputusan (*decision maker*) didalam membuat keputusan. Menurut Stufflebeam, (1993: 118) dalam Widoyoko (1999). mengungkapkan bahwa, *“the CIPP approach is based on the view that the most important purpose of evaluation is not to prove but improve”* (pendekatan CIPP didasarkan pada pandangan bahwa tujuan yang paling penting dari evaluasi adalah bukan untuk membuktikan tetapi meningkatkan/membenahi).

Metode evaluasi CIPP yang terdiri dari, *context evaluation* : evaluasi terhadap konteks, *input evaluation*: evaluasi terhadap masukan, *process evaluation*: evaluasi terhadap proses, dan *product evaluation*: evaluasi

terhadap hasil, menjadi komponen evaluasi. Keempat unsur Model Evaluasi CIPP itu merupakan sasaran evaluasi, yang tidak lain adalah komponen dari proses sebuah program kegiatan. Dengan kata lain, model evaluasi CIPP adalah model evaluasi yang memandang program yang dievaluasi sebagai sebuah rangkaian sistem. Metode ini melihat seluruh aspek yang berpengaruh terhadap pelaksanaan suatu program dari kebijakan yang dilaksanakan baik yang berada dalam lingkungan internal suatu organisasi maupun dari pengaruh eksternal organisasi. Sehingga akan ditemukan faktor-faktor yang menjadi penghambat maupun pendukung dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Untuk lebih jelasnya, penerapan metode evaluasi CIPP dalam menentukan unsur yang akan dinilai dalam penelitian tentang pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan di Kabupaten Berau dalam upaya untuk meningkatkan PAD di bidang perhubungan, dapat disajikan dalam Gambar matriks 4.1 berikut.

Konteks (context)	Masukan (input)	Proses (process)	Produk/hasil (product)
<ul style="list-style-type: none"> • Pemungutan Retribusi parkir TJU sistem berlangganan di SAMSAT 	Aturan Hukum	UU, PP, Perda, peraturan lainnya	Kepastian hukum
	Kendaraan	Bertambahnya jumlah kendaraan	Meningkatnya potensi retribusi parkir TJU
<ul style="list-style-type: none"> • Suasana/lingkungan kerja yang kondusif. 	Petugas pemungut retribusi	Pengetahuan, wawasan dan skill/kualifikasi	Petugas yang sigap dan professional
		Tidak ada pihak ketiga	Konflik sosial terbendung
<ul style="list-style-type: none"> • Prasarana dan sarana yang memadai 	SOP/SPM	Standar pelayanan yang efektif dan efisien	Kenyamanan dan kepuasan Pelanggan

	Masyarakat	Sosialisasi yang intens	Kesadaran dan ketaatan membayar retribusi
	Pimpinan	Pengawasan dan pengendalian	Pengayoman, reward & punishment
	Organisasi	Struktur dan tupoksi yang jelas & tegas	Terbentuknya UPTD Parkir
	Komunikasi	Rapat /konsultasi/koordinasi	Kesepahaman dan saling mendukung
	Teknologi	Kemudahan info dan akses	Penggunaan teknologi berbasis jaringan

Gambar 4.1.

Matriks Unsur Metode Evaluasi CIPP untuk Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Sistem Berlangganan di SAMSAT Tanjung Redeb

Kemudian penulis melakukan penelitian berdasarkan terhadap unsur penentu atau pendukung tersebut dengan melakukan pengumpulan data di lapangan baik data primer maupun data sekunder. Data-data tersebut penulis himpun, diklasifikasikan, dicatat dan dilakukan abstraksi serta analisis penilaian data. Dari hasil proses data yang dilakukan, penulis kemudian menyajikan hasil penelitian lapangan dan dokumen berdasarkan unsur-unsur tersebut tersebut.

1. Payung hukum

Pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum saat sekarang ini didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 20 Tahun 2011 tentang Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum sebagai penyesuaian

atas Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Peraturan Daerah ini menjadi pengganti atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2004 yang sebelumnya berlaku sebagai revisi dari Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2000 dengan perihal yang sama.

Untuk kerjasama dengan pihak SAMSAT Wilayah Berau didasarkan atas nota kesepahaman/*Memorandum of Understanding* (MoU) antara Bupati Berau, Kapolres Berau dan Kepala UPT Dinas Pendapatan Provinsi Kalimantan Timur bernomor 80 Tahun 2006 untuk Bupati Berau, Nomor B/328/III/2006 untuk Polres dan Nomor 973/106/Penda-I/BRU-II/2006 untuk UPT Dispenda Provinsi Kalimantan Timur Wilayah Berau tentang Pungutan Retribusi Parkir Berlangganan di Tepi Jalan Umum pada Kantor SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur Wilayah Berau.

Dalam nota kesepahaman tersebut dicantumkan beberapa ketentuan sebagai berikut.

1. Pungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dipungut melalui petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yang bertugas di kantor UPT Dispenda Provinsi Kalimantan Timur untuk semua jenis kendaraan bermotor SAMSAT dan dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari 2016 dengan mekanisme sebagai berikut :
 - a. Pemerintah Daerah Kabupaten Berau menyediakan sarana administrasi bukti tanda terima benda melalui petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yang ditunjuk untuk memungut dan menyetorkan hasil pungutan pada bendaharawan penerima Dinas Perhubungan Kabupate Berau dan selanjutnya disetorkan ke kas daerah Kabupaten Berau melalui Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Berau;
 - b. Berdasarkan laporan penerimaan dari petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yang ditunjuk membuat daftar rekapitulasi penerimaan setiap hari dan membuat laporan bulanan kepada Bupati Berau melalui Kepala Dinas

- Perhubungan Kabupaten Berau dengan tembusan Kantor SAMSAT dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Berau;
- c. Keputusan Bupati Berau Nomor 35 Tahun 2004 tentang Kerjasama dan Pembagian Pungutan sebagaimana Pasal 3 dipotong langsung bersamaan penyeteroran ke Kas Daerah;
 - d. Retribusi parkir diperhitungkan sejak tanggal pelunasan, masa berlakunya retribusi parkir 1 (satu) tahun;
 - e. Akan dipungut tidak dalam satu sitem pungutan yang terkait pada kantor SAMSAT setelah mendapat persetujuan Koordinator SAMSAT Kabupaten Berau;
 - f. Bukti tanda pelunasan retribusi parkir diselesaikan setelah mekanisme SAMSAT (diluar mekanisme);
 - g. Keberatan retribusi parkir ditangani oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau;
 - h. Sistem pungutan bersama ini dilaksanakan sejak ditandatanganinya kesepakatan bersama ini;
 - i. Bagi kendaraan luar daerah (non KT) diharuskan membayar parkir berlangganan tahunan.
2. Sosialisasi dilaksanakan melalui:
- a. Pengumuman Bupati Berau tentang pelaksanaan retribusi parkir di tepi jalan umum
 - b. Media (cetak/elektronik)
 - c. Spanduk

Dari bunyi kesepakatan tersebut telah ditegaskan bahwa pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau dapat dilakukan di kantor SAMSAT. Namun dalam pelayanan untuk pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum secara berlangganan ini tidak satu sistem (tidak terintegrasi) dengan layanan SAMSAT.

Menurut Koordinator Unit Registrasi dan Identifikasi Satlantas Polres Berau yang bertugas di SAMSAT Tanjung Redeb bahwa pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum tidak dapat menjadi satu sistem pelayanan dengan layanan SAMSAT yang sudah ada sekarang karena belum adanya payung hukum yang menjadi dasar terintegrasinya layanan tersebut. Kerjasama yang ada saat ini antara

Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dengan pengelola SAMSAT hanya terbatas pada kerjasama tempat pemungutan yang tujuannya untuk memudahkan pemungutan retribusi. Untuk itu para petugas pemungut retribusi parkir tepi jalan umum dari Dinas Perhubungan telah disiapkan tempat tersendiri dalam ruang layanan namun terpisah dari alur pelayanan SAMSAT.

2. Petugas Pemungut Retribusi

Unsur petugas pemungut retribusi juga memegang peranan penting dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan. Petugas pemungut sebagai garda depan melayani masyarakat wajib retribusi sekaligus juga sebagai salah satu barometer kinerja Dinas perhubungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai bagian dari Pemerintah Daerah dalam melayani masyarakat dan pembangunan Daerah Kabupaten Berau.

Selain itu dengan adanya petugas pemungut retribusi parkir membuat peluang pihak ketiga untuk mengelola parkir menjadi tidak ada. Dengan demikian menjadi salah satu cara untuk membendung potensi gesekan sosial karena perebutan lahan parkir yang meresahkan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan petugas pemungut retribusi, yang merupakan salah satu petugas senior, jumlah petugas yang sekarang berjumlah 4 orang dengan pembagian tugas yang sudah jelas, membuat

pekerjaan mereka bisa lebih efektif dibanding saat mereka masih 3 orang. Menurutnya, dulu ketika masih bertiga, pembagian tugas akhirnya menjadi rangkap, maksudnya kadang sebagai petugas administrasi juga kadang sebagai petugas pengarah terhadap para pemilik kendaraan sebagai wajib retribusi.

Selain itu petugas yang ada sekarang lebih rajin dalam menggiring wajib retribusi untuk membayar retribusi parkir tepi jalan umum. Meskipun masih ada wajib retribusi yang masih enggan untuk membayar dengan alasan tidak cukup uangnya atau tidak bawah uang untuk bayar retribusi parkir tepi jalan umum.

Namun diakui bahwa tidak sedikit masyarakat wajib retribusi yang mengajukan komplain atau pertanyaan seputar retribusi parkir yang kadang oleh petugas tidak dapat dijawab dengan baik sehingga wajib retribusi tidak puas dengan jawaban petugas. Hal ini disebabkan karena pengetahuan para petugas tentang hal-hal seputar kebijakan parkir masih kurang. Dikatakan bahwa kadang petugas menjawab sekadarnya saja sesuai yang mereka pahami. Jika hal-hal yang disampaikan belum memuaskan, mereka disarankan agar langsung datang ke kantor untuk menyampaikan keluhannya. Para petugas berdalih bahwa mereka hanya bertugas untuk memungut retribusi saja sesuai dengan perintah pimpinan kepada mereka. Para petugas pemungut pun harus sabar menghadapi mereka agar tidak terpancing emosi.

Namun dalam pantauan penulis masih terdapat kekurangan dari petugas khususnya pada petugas yang mengarahkan masyarakat wajib retribusi yakni dari rasa percaya diri dan belum komunikatif. Hal ini terlihat dari cara bersikap ketika berbicara dengan wajib retribusi yang terlihat tanpa ekspresi pada wajah dan berbicara hanya singkat saja.

3. Mutu layanan

Unsur mutu pelayanan juga sangat memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan pemungutan retribusi parkir. Jika mutu pelayanan berjalan dengan baik dan selalu dijaga konsistensinya bahkan ditingkatkan, maka tentunya akan menghasilkan rasa kepuasan pelanggan dan memberi nilai khusus tersendiri kepada pelaksananya. Demikian juga dalam pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum, mutu layanan juga menjadi hal yang perlu mendapat perhatian serius.

Dari hasil pengamatan dan wawancara, maka penulis dapat menguraikan kriteria mutu layanan pemungutan retribusi parkir sebagai berikut.

a. informasi yang cukup dan komunikatif;

Dari pengamatan penulis, pada ruang layanan telah dipasang banner tentang tarif retribusi sesuai klasifikasi kendaraan berdasarkan Perda Nomor 20 Tahun 2011 tentang Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum, yang dimaksudkan agar masyarakat wajib retribusi dapat mengetahui besaran jumlah retribusi yang harus mereka bayar sesuai jenis kendaraannya.

b. Mudah diakses/dijangkau;

Menurut koordinator Satlantas yang bertugas di SAMSAT bahwa untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban mereka dalam pengurusan administrasi kendaraan, telah dibuka 2 kantor layanan baru yaitu di Pasar Sanggam Adji Dilayas untuk masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang (enggan meninggalkan aktivitasnya dalam waktu yang lama) dan masyarakat dari Kecamatan Teluk Bayur, Segah, Kelay, Gunung Tabur dan Pulau Derawanyang dan kantor SAMSAT di Kecamatan Talisayan untuk masyarakat di wikayah pesisir (Kecamatan Tabalar, Biatan, Talisayan, Batu Putih dan Biduk-Biduk). Sehingga jumlah kantor layanan SAMSAT di Kabupaten Berau seluruhnya ada 3 kantor layanan.

Dari ke tiga kantor layanan SAMSAT tersebut, yang ada petugas pemungut retribusinya hanya pada kantor SAMSAT Tanjung Redeb. Dengan demikian 2 kantor layanan SAMSAT yakni SAMSAT Pasar Sanggam Adji Dilayas dan kantor layanan SAMSAT Kecamatan Talisayan tidak terlayani oleh petugas pemungut retribusi. Menurut Kepala Bidang Lalu Lintas, hal ini karena belum ada MoU baru dengan pihak SAMSAT untuk ikut membuka layanan pada ke dua kantor layanan SAMSAT tersebut. Dengan demikian tidak semua pemilik kendaraan yang melakukan perpanjangan STNK atau pembayaran pajak kendaraan tidak membayar retribusi parkir tepi jalan umum.

Penjelasan lebih lanjut dari Kepala Bidang Llau Lintas bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Berau juga membuka layanan pembayaran retribusi parkir berlangganan pada gedung pengujian kendaraan bermotor selain di kantor SAMSAT Tanjung Redeb, meski hanya untuk kendaraan jenis mobil yang wajib uji. Selain itu untuk dapat menjaring kembali yang belum membayar retribusi parkirnya, maka Dinas Perhubungan melakukan razia parkir di jalan bersama dengan Satlantas Polres Berau, Denpom TNI dan UPTD Dispenda Provinsi Kalimantan Timur. Untuk kendaraan yang berasal dari luar daerah tapi beroperasi di Kabupaten Berau juga dikenakan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan tapi cara menjaringnya lewat kegiatan razia parkir.

c. Birokrasi yang mudah;

Alur pelayanan yang mudah tidak bertele-tele juga menjadi kriteria mutu layanan yang prima karena orang cenderung untuk menginginkan layanan yang praktis dan cepat. Dalam pengamatan penulis, alur pelayanannya pada pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum ini cukup simpel dan cepat. Wajib retribusi hanya cukup membawa STNK yang telah dibayar pajaknya atau selesai perpanjangannya untuk diperlihatkan kepada petugas retribusi untuk dicatat data-data yang ada di dalamnya. Setelah selesai pencatatan data yang diperlukan pada STNK, wajib pajak kemudian membayar nilai retribusi sesuai dengan jenis kendaraannya dan menerima bukti pembayaran berikut dengan

stiker tanda parkir berlangganan. Waktu yang diperlukan hanya berkisar antara 3-5 menit.

d. Biaya ringan;

Biaya yang dikenakan kepada masyarakat wajib retribusi parkir tepi jalan umum sangat ringan dibanding biaya yang harus dikeluarkan ketika retribusi dibayar setiap kali parkir (parkir harian). Dalam Perda Nomor 20 Tahun 2011 disebutkan bahwa untuk jenis motor dikenakan Rp 500,- per parkir, tapi jika berlangganan bulanan dikenakan Rp 4.000,- dan jika berlangganan tahunan hanya membayar Rp 29.000,-. Dengan demikian jika membayar retribusi parkir berlangganan biaya yang dikeluarkan menjadi sangat ringan dan murah.

e. Transparan;

Pada pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan telah ada papan informasi tentang besarnya tarif yang harus dibayar oleh wajib retribusi. Wajib retribusi hanya membayar biaya sesuai dengan nilai yang tercantum pada papan informasi tersebut dan ditambah lagi ada kuitansi bukti pembayaran yang diterima oleh wajib retribusi. Bagi petugas pemungut sendiri ada potongan bukti kuitansi pembayaran yang disimpan oleh petugas untuk kemudian jumlah pendapatan yang diperoleh dihitung dan disesuaikan dengan jumlah nilai pada potongan kuitansi tersebut. Selain itu petugas juga mencatat pendapatan harian dalam buku laporan dan uang hasil peroleh pemungutan retribusi langsung

distor juga pada hari itu kepada Bendara Penerima pada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau untuk selanjutnya di setorkan ke Kas Daerah.

4. Pemahaman dan kepuasan masyarakat

Hasil wawancara dengan responden dari wajib retribusi ternyata masih banyak yang belum bisa membedakan retribusi parkir tepi jalan umum dengan retribusi parkir khusus. Masyarakat hanya memahami bahwa yang mereka bayar adalah retribusi tentang parkir, jadi dimana pun mereka parkir tidak harus membayar lagi. Misalnya ketika mereka ke Pasar Sanggam Adji Dilayas, di pintu keluar terdapat pos tempat pembayaran retribusi parkir dan mereka harus membayar retribusi tersebut.

Seorang ibu rumah tangga yang beralamat di Jalan Manunggal, mengungkapkan bahwa dirinya sering ke Pasar Sanggam Adji Dilayas untuk belanja dan setiap kali membayar retribusi parkir pasar sering bertanya kenapa harus bayar parkir lagi padahal sudah bayar retribusi parkir berlangganan sebesar Rp 29.000,- per tahun dengan pihak Dinas Perhubungan? Apakah retribusi yang dibayarnya tersebut tidak double? Pertanyaan senada juga disampaikan oleh seorang guru SMP di Sambaliung yang beralamat di Jalan Murjani 3 tentang biaya parkir yang dibayar pada saat ke pasar dan saat ada kegiatan expo.

Lain lagi dengan seorang wiraswasta beralamat di Jalan Sudirman dan seorang PNS pada Pengadilan Negeri Tanjung Redeb

yang beralamat di Jalan Durian 3 menganggap bahwa retribusi parkir yang dibayarnya sudah menjadi kewajiban bagi para pemilik kendaraan, karena tujuannya juga jelas untuk pembangunan daerah khususnya jalan. Menurutnya yang disayangkan adalah tidak adanya petugas di jalanan yang mengurus parkir seperti di kota lain misalnya kota Samarinda.

Dari responden lainnya, seorang guru yang beralamat di jalan Murjani juga mempertanyakan yang dibayar parkir tapi tidak merasa manfaatnya karena tidak adanya petugas atau juru parkir di jalan-jalan karena mereka bisa lebih aman bila ada petugas yang bisa menjaga kendaraan dan perlengkapan lainnya. Lanjut pertanyaan adalah tanggung jawab Dinas Perhubungan jika terjadi kehilangan karena parkir di tepi jalan. Namun diakuinya bahwa cara berlangganan juga lebih bagus karena tidak mesti harus bayar parkir tiap kali parkir di pinggir jalan atau depan toko.

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pemahaman masyarakat tentang kewajiban membayar retribusi parkir belum tersosialisasikan secara merata kepada masyarakat. Demikian juga pemahaman tentang tujuan dari membayar retribusi parkir yang selama ini dibayar oleh mereka.

5. Organisasi

Pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum oleh Dinas Perhubungan saat ini ditangani oleh Seksi Sarana dan Prasarana Jalan. Seperti diketahui bahwa selain tentang perparkiran ini, Seksi

sarana dan Prasarana juga mengurus perlengkapan jalan. Bahkan saat ini Seksi Sarana dan Prasarana Jalan juga mengurus Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).

Diakui oleh Kepala seksi Sarana dan Prasarana Jalan bahwa seksi ini sangat banyak dan berat tugas yang diembannya sedangkan jumlah personilnya sangat terbatas. Beliau merasa tidak bisa fokus dan kesulitan dalam mendistribusikan pekerjaan/job kepada bawahannya. Sehingga menurut beliau harus ada pekerjaan yang harus lepas dari Seksi Sarana dan Prasarana Jalan dan berdiri sendiri menjadi unit lain, misalnya PKB dan Perparkiran.

6. Komunikasi

Komunikasi yang dimaksudkan adalah komunikasi aktif dan intens baik antar institusi maupun antara pimpinan dan bawahan termasuk komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan petugas pemungut dan petugas SAMSAT dari Satlantas tentang jalinan komunikasi yang sudah berjalan selama ini.

Menurut kedua petugas pemungut retribusi bahwa komunikasi antara mereka dengan atasan langsungnya (Kepala seksi Sarana dan Prasarana Jalan) telah berjalan dengan baik. Secara berkala mereka ada *briefing* yang dimaksudkan untuk memberikan arahan dan motivasi kepada petugas pemungut retribusi dan juga sebagai sarana menyaring aspirasi serta keluhan dari mereka. Bahkan saat ini mereka sudah

diwajibkan untuk membuat laporan mingguan atas kegiatan dan perolehan hasil pungutan retribusi mereka untuk disampaikan kepada kepala seksi. Ditambahkannya bahwa yang sangat mereka inginkan adalah adanya jadwal dari pimpinan untuk “blusukan” ke SAMSAT tempat pemungutan retribusi parkir sebagai spirit bagi mereka dan juga sebagai ajang bagi wajib retribusi untuk tanya jawab atau sosialisasi tentang pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum.

Menurut koordinator Satantas yang bertugas di SAMSAT, komunikasi antar institusi dalam kerjasama pemungutan retribusi sudah berjalan baik, tapi alangkah lebih baik lagi bila bisa ditingkatkan untuk lebih mudah mengkomunikasikan setiap permasalahan misalnya dengan mengadakan pertemuan reguler antara Pemerintah Daerah Kabupaten Berau dengan pihak pengelola SAMSAT Wilayah Berau.

7. Penerapan Teknologi

Penggunaan teknologi dalam sebuah layanan masyarakat dimaksudkan untuk lebih mempermudah layanan baik dari cara pelayanan, waktu maupun kenyamanannya. Dalam layanan pemungutan retribusi parkir sistem berlangganan pun penerapan teknologi juga dapat dilakukan/diterapkan.

Dari hasil observasi lapangan terlihat bahwa penggunaan teknologi pada layanan pemungutan retribusi parkir belum diterapkan. Hal ini terlihat dari cara pembayaran yang masih konvensional (cara pembayaran pada umumnya) yaitu pembayaran langsung wajib retribusi

kepada petugas retribusi untuk kemudian disetorkan kepada bendahara penerima dinas dan akhirnya disetorkan ke kas daerah. Berbeda dengan beberapa bentuk layanan lainnya misalnya pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang tagihannya bisa diakses pada *website* sudah dan bisa dibayar langsung ke kas daerah atau ke bank-bank yang ditunjuk.

Disini terlihat bahwa potensi untuk resiko terjadinya pungutan liar atau resiko terjadinya selisih jumlah setoran dapat terjadi yang pada akhirnya akan menjadi resiko bagi para petugas pemungut. Hal ini disampaikan oleh petugas administrasi pembayaran dalam pemungutan retribusi parkir bahwa dia baru merasa tenang ketika hasil perolehan retribusi parkir tersebut sudah disetorkan kepada bendahara penerima Dinas Perhubungan. Resiko uang tercecer, hilang atau dicuri serta resiko mengganti kembali uang yang hilang menjadi kekhawatiran bagi petugas pemungut retribusi.

Saat penulis meminta penjelasan kepada Kepala Bidang Lalu Lintas tentang penggunaan teknologi berbasis jaringan dalam penarikan retribusi parkir tepi jalan umum disampaikan bahwa wacana itu sudah ada. Beliau mencontohkan seperti yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pengelolaan parkir dengan penerapan teknologi berbasis jaringan internet. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau masih dalam tahap perencanaan dan kajian teknis khususnya penentuan lokasi parkir dan penggunaan software yang cocok.

C. Pembahasan

Setelah memperoleh gambaran hasil penelitian tentang pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan, dilanjutkan dengan Pendekatan evaluasi dengan model evaluasi CIPP berorientasi pada suatu keputusan dari pengambil kebijakan/pembuat keputusan (*a decision oriented evaluation approach structured*), evaluasi atas hasil penelitian dapat dianalisis berdasarkan unsur evaluasi CIPP melalui modifikasi penilaian yaitu melalui *scoring-descriptive*. Hasil analisis akan dibuatkan penilaian dalam bentuk angka berdasarkan penjelasan atau uraian tentang konsekuensi dan faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelaksanaan pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dengan sistem berlangganan. Tujuannya adalah untuk membantu pembuat kebijakan (pimpinan) dalam membuat keputusan guna menentukan program atau kebijakan itu harus diteruskan, dihentikan, ditunda, diperbaiki atau dibatalkan. Sehingga evaluasi pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan melalui kantor SAMSAT Tanjung Redeb dengan menggunakan metode evaluasi CIPP untuk melihat seberapa besar kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan kriteria/standar. Sistem penilaiannya adalah dengan nilai (*score*) yaitu:

Score 1 = kondisi kurang baik

Score 2 = kondisi cukup baik

Score 3 = kondisi baik

Score 4 = kondisi sangat baik (memuaskan)

Penilaian dengan acuan nilai/*score* dimaksudkan untuk membantu dalam menilai kesesuaian standar dengan implementasinya. Jika angka 1 (satu) yang diberi tanda centeng (✓) berarti nilainya “kurang” yang dimaksudkan untuk menunjukkan kesenjangan antara pelaksanaan dengan standar terlalu jauh atau tidak berjalan dengan baik. Demikian juga dengan angka 2 yang berarti “cukup baik” antara pelaksanaan dengan standar, angka 3 untuk nilai “baik” dan angka 4 untuk kondisi “baik sekali” karena antara pelaksanaan dengan standar tidak terjadi kesenjangan sama sekali atau sangat sesuai dengan yang diharapkan.

1. Aturan hukum

Sistem layanan manunggal pada kantor layanan SAMSAT antara Dispenda Provinsi, Kepolisian RI dan PT. Jasa Raharja (persero) untuk urusan pajak kendaraan, kelengkapan administrasi kendaraan dan jaminan asuransi kecelakaan lalu lintas tentunya telah dirancang untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus kewajibannya dan menyederhanakan administrasinya. Demikian juga dengan maksud dilakukannya pemungutan parkir tepi jalan umum sistem berlangganan yang dilakukan di kantor layanan SAMSAT Tanjung Redeb yakni masyarakat juga bisa terlayani dengan baik, simpel dan praktis. Tapi sayangnya retribusi parkir tepi jalan umum ini tidak bisa menjadi satu layanan SAMSAT dengan alasan payung hukumnya yang belum ada. Belum ada undang-undang, peraturan pemerintah atau pun peraturan daerah (perda) yang menaungi pelaksanaan pelayanan menjadi satu sistem.

Saat ini yang dijadikan landasan hanyalah nota kesepahaman (*memorandum of understanding/MoU*) antara pengelola SAMSAT dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Berau. Kelemahannya adalah umur berlakunya sangat tergantung dari pimpinan yang menjabat saat itu. Jika pejabat tidak menginginkan lagi kerjasama tersebut, maka kesepakatan itu dapat dibatalkan atau dihentikan atau sebaliknya jika masih berkenan untuk dilanjutkan maka kerjasama tersebut tetap berjalan. Kondisi ini tentunya akan mempengaruhi suasana dan lingkungan kerja khususnya di lokasi pemungutan retribusi (SAMSAT). Sehingga kondisi ini harus mulai dipertimbangkan untuk membuat payung hukumnya selama tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Namun jika dicermati dari ruang lingkup obyek layanannya, sesungguhnya obyeknya sama dimana yang dilingkupinya adalah masalah kendaraan dan lalu lintas. Perbedaannya terletak pada siapa yang memungut dan disetorkan kemana. Untuk pajak kendaraan, kelengkapan administrasi kendaraan dan asuransi kecelakaannya dananya disetorkan ke negara sedangkan retribusi parkir disetorkan ke daerah. Padahal di kantor layanan SAMSAT telah ada petugas bank yang ditunjuk untuk melayani pembayaran. Bank sebagai lembaga jasa keuangan publik harus melayani masyarakat dari kalangan mana saja. Sehingga seharusnya layanan pembayaran retribusi parkir tepi jalan umum pun bisa dilakukan di kantor layanan SAMSAT melalui petugas bank yang ada. Untuk pemilahan urusan administrasinya ataupun bagi hasilnya dapat diatur dengan kesepakatan bersama antar pengelola. Dengan demikian akan membuat layanan menjadi lebih pasti, aman dan nyaman.

2. Kemampuan dan Profesionalisme Aparatur

Pada sisi sumber daya manusia (aparatur), Seksi Sarana dan Prasarana Jalan sangat terbatas jumlah dan kemampuan teknis aparturnya. Aparatur yang ada hanya berjumlah 6 orang staf dan seorang kepala seksi. Dari 5 orang staf yang ada, 4 orang sudah bertugas untuk mengurus pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dan 1 orang lagi khusus untuk PJU serta 1 orang administrasi. Sehingga seksi ini sangat membutuhkan tambahan aparatur untuk menangani pekerjaan yang jumlahnya banyak dan beragam.

Khusus pada petugas pemungut retribusi parkir, jumlah yang melayani pada kantor layanan SAMSAT Tanjung Redeb sudah ideal. Apalagi dengan pembagian tugas yang sudah terarah. Hasil pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum di Kantor SAMSAT Tanjung Redeb pun sudah mengalami peningkatan yang signifikan. Dengan demikian tidak perlu penambahan personil.

Permasalahannya adalah pengetahuan petugas tentang parkir tepi jalan umum, manfaat retribusi parkir berlangganan dan juga kemampuan komunikasi dengan masyarakat masih belum memadai. Mereka hanya diberi tugas untuk melaksanakan pemungutan retribusi tapi pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan retribusi parkir belum maksimal. Kondisi ini akan sangat mempengaruhi performa, sikap dan rasa percaya diri petugas yang pada akhirnya akan membawa preseden buruk bagi pelaksanaan pemungutan karena masyarakat wajib retribusi tidak akan puas dengan layanan atau jawaban yang diberikan oleh petugas pemungut yang dianggap tidak profesional dengan tugasnya. Konsekuensinya adalah munculnya rasa

kurang percaya atau respek dari wajib retribusi kepada petugas yang bermuara pada penurunan kinerja pemungutan retribusi parkir tersebut.

3. Standar pelayanan minimal/SOP

Harus disadari bahwa pola layanan publik yang bermutu seharusnya memiliki standar pelayanan agar tercipta rasa kepastian dan kenyamanan bagi pelanggan (wajib retribusi). Kepastian akan cara pengurusan, jalur pelayanan, waktu pelayanan dan kemana harus menyampaikan keluhan yang terakomodir dalam standar pelayanan minimal tentunya akan lebih memuaskan pelanggan.

Dalam pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan ini, pola layanannya tergolong sederhana dan tidak membutuhkan waktu yang lama karena interaksi antara wajib retribusi dengan petugas pemungut hanya berlangsung kisaran 3 menit. Namun yang menjadi masalah jumlah layanan pembayaran retribusi parkir tepi jalan umum yang terbatas dan juga tidak adanya layanan aduan pelanggan.

Lokasi pembayaran retribusi parkir tepi jalan umum ini hanya ada di kantor layanan SAMSAT Tanjung Redeb, sedang kantor layanan SAMSAT di Wilayah Berau ada 3 lokasi. Dengan demikian pelayanan menjadi terbatas dan tidak maksimal sehingga banyak masyarakat wajib retribusi tidak membayar kewajibannya. Sehingga ketika diadakan razia untuk menjaring kembali wajib retribusi yang belum membayar retribusi parkir tepi jalan umum ini, banyak wajib retribusi yang mengajukan protes/*complain*. Seyogianya pihak Dinas Perhubungan sudah mulai memikirkan untuk membuka layanan baru di kantor layanan SAMSAT yang ada atau melakukan

layanan “jemput bola” yakni melakukan layanan keliling seperti yang dilakukan oleh pihak Satuan Lalu Lintas (Satlantas) dengan program jasa layanan pembuatan SIM keliling dengan menggunakan kendaraan roda 4 (mobil).

Kendala lainnya adalah belum ada layanan untuk aduan pelanggan, baik di tempat pemungutan retribusi maupun di kantor Dinas Perhubungan. Dengan demikian petugas berfungsi ganda selain sebagai petugas pemungut juga sebagai narator aduan masyarakat. Tentunya kondisi ini akan sangat mengganggu pelayanan karena harus melayani 2 layanan sekaligus.

Kondisi pelayanan yang lain adalah kondisi lapangan dimana jalan-jalan yang menjadi lokasi parkir tepi jalan umum sesungguhnya harus dilengkapi dengan tanda-tanda (rambu) dan fasilitas penunjang lainnya mengingat hanya jalan kabupaten saja yang boleh dimanfaatkan sisi jalannya sebagai tempat parkir, sedang untuk jalan provinsi dan jalan negara tidak dibolehkan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Tidak kalah pentingnya juga adalah sistem pengadministrasian. Sistem administrasi yang terarah, terkoordinasi dan terintegrasi tentunya akan memudahkan dalam penataan, pengarsipan maupun pada saat audit/pemeriksaan. Demikian juga seharusnya yang berlaku pada layanan pemungutan retribusi parkir tepi jalan ini, sistem administrasi yang tidak rapi dan inkonsisten akan menyebabkan kesulitan dalam penataan, pengarsipan maupun auditnya. Kondisi seperti ini rawan untuk potensi penyalahgunaan data dan dana, sehingga hal ini juga menjadi salah satu pentingnya

perparkiran dikelola oleh unit tersendiri karena sistem administrasi dan pengelolanya sudah dikelola secara mandiri tidak tercampur dengan pekerjaan lainnya.

4. Pemahaman dan Ketaatan masyarakat

Pemahaman masyarakat tentang parkir tepi jalan umum dengan parkir pada tempat khusus parkir belum seperti yang diharapkan termasuk dengan maksud dipungutnya retribusi parkir. Persoalan ini harusnya menjadi perhatian dan pekerjaan rumah bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau agar masyarakat bisa lebih paham tentang persoalan parkir, hak dan kewajiban para pengendara atau pemilik kendaraan dalam urusan parkir dan menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk ikut berperan serta membangun Kabupaten Berau melalui pembayaran retribusi parkir ditepi jalan umum. Ada banyak cara untuk mewujudkan hal itu misalnya dengan penyuluhan, sosialisasi lewat media cetak atau elektronik, pemasangan leaflet, spanduk, banner atau baliho, namun harus dilakukan secara berkesinambungan.

Jika masyarakat memahami maksud dari penarikan retribusi parkir tepi jalan umum tentunya akan menumbuhkan kesadaran untuk taat membayar retribusi dimaksud. Tanpa harus dipaksa, masyarakat wajib retribusi akan menunaikan kewajibannya untuk membayar retribusi karena menyadari maksud dan manfaat dari pembayaran retribusi tersebut.

Selain itu Dinas Perhubungan Kabupaten Berau juga harus mempersiapkan aparturnya (petugas) yang cakap, berwawasan, simpatik dan berwibawa dalam memberikan penyuluhan tentang retribusi parkir tepi jalan

umum. Dengan demikian secara psikologis akan membuat masyarakat akan menaruh rasa hormat dan simpati kepada petugas.

5. Kepemimpinan

Sistem manajerial pada suatu satuan kerja juga sangat menentukan sebuah organisasi bisa berjalan dengan baik atau tidak. Pemimpin memegang kendali jalannya organisasi dengan sistem yang dipilihnya. Bawahan akan mengikuti pola kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pimpinan. Namun seorang pimpinan juga harus bisa membaca kemampuan dan tipikal bawahannya, peka dengan fenomena yang terjadi dan bisa mengayomi bawahannya tanpa pandang bulu.

Dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan retribusi parkir oleh para petugas pemungut retribusi telah diketahui bahwa yang mereka inginkan dari pimpinan mereka adalah perhatian. Bentuk perhatian pimpinan yang dimaksudkan adalah adanya pembagian tugas yang jelas dan tegas kepada aparaturnya sehingga masing-masing bertanggung jawab dengan tugasnya. Ada penambahan wawasan untuk menjadi pengetahuan dan mampu memberi jawaban yang memuaskan terhadap pertanyaan masyarakat wajib retribusi. Selain itu adanya penghargaan atau sanksi (*reward or punishment*) atas kinerja mereka sehingga dapat menjadi motivasi mereka dalam melaksanakan tugas. Tidak kalah pentingnya adalah terjalinnya komunikasi aktif dua arah antara pimpinan dengan para petugas dalam berbagai hal yang berkaitan dengan tugas mereka di lapangan dan juga rasa mendapatkan perlindungan dan bimbingan sebagai bentuk pengayoman dari pimpinan.

Bentuk keinginan para bawahan (petugas pemungut retribusi) tidak berlebihan dan disinilah dibutuhkan kepekaan seorang pimpinan untuk dapat membaca dan mengakomodir kebutuhan mereka. Jika bawahan merasa tidak mendapat perhatian dari pimpinan tentunya akan mengurangi motivasi kerja mereka dan mempengaruhi kinerja dalam melaksanakan tugas yang diperintahkan.

6. Struktur organisasi

Dari struktur organisasi, pelaksana pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan ini ditangani oleh Seksi Sarana dan Prasarana Jalan sesuai tugas pokok dan fungsi seksi. Seperti telah diketahui bahwa seksi Sarana dan Prasarana Jalan memiliki banyak tugas yang bersifat sangat teknis tetapi jumlah aparturnya sangat terbatas. Tugas teknis yang dimaksud meliputi perencanaan, pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan perlengkapan keselamatan jalan, pengelola dan pengawasan perparkiran, rekomendasi pengelolaan terminal dan sejak tahun 2017 ditambahkan lagi pekerjaan baru untuk melaksanakan pemeliharaan lampu penerangan jalan umum (LPJU) yang sebelumnya ditangani oleh Dinas Pertambangan dan Energi.

Dengan beban pekerjaan yang sebanyak itu sudah seharusnya dilakukan pemecahan tugas-tugas khusus tentang parkir dengan membuat unit kerja baru yang dapat berupa Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran. Dengan adanya UPTD Perparkiran, urusan untuk pertimbangan teknis perparkiran, perekrutan petugas, urusan administrasi dan manajerial, penganggaran kegiatan dan pemungutan retribusi bisa lebih fokus dan terarah

serta professional. Selain itu seksi Sarana dan Prasarana Jalan juga dapat berkurang beban pekerjaannya. UPTD nantinya akan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Dinas, tidak lagi kepada kepala seksi dan kepala bidang.

7. Komunikasi lintas sektor

Membangun kerjasama yang solid lintas sector tentunya membutuhkan komunikasi yang baik dan lugas. Hal ini dimaksudkan agar menghindari kesalahpahaman dan membangun persamaan persepsi untuk melangkah seiring sejalan dalam mencapai tujuan bersama.

Komunikasi yang ditawarkan oleh pihak SAMSAT kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Berau salah satunya dalam bentuk pertemuan regular. Hal ini harus direspon oleh Dinas Perhubungan dan ditindaklanjuti. Tujuannya adalah agar komunikasi yang intens tersebut akan membangun persepsi yang sama dalam melayani masyarakat, menghilangkan prasangka yang tidak mendasar dan yang lebih penting adalah mempererat silaturahmi sesama aparatur pemerintah. Dengan adanya kesepahaman akan mewujudkan sikap saling mengharagai dan saling mendukung sehingga suasana kerja dapat berlangsung dengan kondusif dan nyaman.

8. Penerapan teknologi

Kemajuan teknologi saat ini sesungguhnya dapat dipergunakan untuk membantu kelancaran pelayanan. Pemanfaatan teknologi jaringan sudah saatnya mulai diterapkan dalam layanan publik seperti pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan. Saat ini telah banyak aplikasi

yang bisa digunakan untuk memudahkan pekerjaan yang berkaitan dengan urusan pembayaran tagihan.

Harusnya informasi tentang lokasi parkir yang aman, jumlah tagihan retribusi yang harus dibayar, masa kadaluarsa penagihan retribusi, cara dan lokasi pembayaran dan sebagainya adalah salah satu contoh penerapan teknologi pada retribusi parkir berlangganan. Keunggulan penerapan teknologi ini adalah mengurangi intensitas pertemuan wajib retribusi dengan petugas pemungut retribusi untuk mengurangi berbagai resiko misalnya komplainan, kolusi, nepotisme, pungutan liar (pungli)/korupsi, kehilangan dan sebagainya.

Selain itu dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini dimungkinkan untuk kemudahan informasi tentang info jumlah tagihan retribusi, masa kadaluarsa retribusi/jatuh tempo retribusi, lokasi pembayaran retribusi terdekat atau *on-line* dan jumlah capaian retribusi yang sudah diperoleh dan sebagainya.

Dari pembahasan tersebut maka kita bisa memasukkan nilai (*scoring*) terhadap unsur-unsur yang dinilai berdasarkan komponen evaluasi CIPP setelah melihat kesenjangan yang terjadi antara fakta pelaksanaan di lapangan dengan standar atau tujuan yang diharapkan, analisis akan resiko atau dampak yang bisa timbul jika dibiarkan dan peluang yang bisa dilakukan dalam rangka pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dengan sistem berlangganan dalam peningkatan PAD Kabupaten Berau. Matriks hasil evaluasi CIPP ini dapat dilihat pada Gambar 4.2. berikut.

Komponen Evaluasi		Scoring/nilai			
		1	2	3	4
Konteks (contecs)	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatnya retribusi parkir tepi jalan umum • Suasana/lingkungan kerja yang kondusif • Prasarana dan sarana yang memadai 		√	√	
Masukan (input)	<ul style="list-style-type: none"> • Aturan hukum • Petugas Pemungut retribusi • Kendaraan • SOP/SPM • Masyarakat • Pimpinan • Organisasi • Komunikasi • Teknologi 	√		√	√
Proses (process)	<ul style="list-style-type: none"> • UU/PP/Perda/Peraturan lainnya yang menaungi. • Pengetahuan, wawasan, skill/kualifikasi • Bertambahnya jumlah kendaraan bermotor • Tidak ada Pihak Ketiga • Standar pelayanan yang efektif dan efisien • Sosialisasi yang intens • Pengawasan dan pengendalian • Struktur organisasi dan tupoksi yang jelas & tegas • Rapat/koordinasi/konsultasi • Kemudahan info dan akses 		√	√	√
Produk/Hasil (product)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepastian hukum • Meningkatnya potensi retribusi • Petugas yang sigap dan professional • Terhindarnya konflik sosial • Kenyamanan dan kepuasan pelanggan • Kesadaran dan ketaatan membayar retribusi • Pengayoman • Reward & punishment • Terwujudnya UPTD Parkir • Kesepahaman dan saling mendukung • Penggunaan teknologi berbasis jaringan 	√	√	√	√

Keterangan :

1 = kurang baik

3 = baik

2 = cukup baik

4 = baik sekali (memuaskan)

Gambar 4.2.

Penilaian komponen kriteria metode evaluasi CIPP

Berdasarkan hasil *scoring* pada matriks evaluasi CIPP tersebut terlihat keunggulan/kelebihan dan kelemahan dari pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan dalam upaya untuk meningkatkan PAD Kabupaten Berau. Keunggulan dan kelemahan itu berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap unsur-unsur yang berpengaruh dalam pelaksanaan pemungutan retribusi tersebut.

Kelemahan yang ditemukan dari pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan di kantor SAMSAT saat ini berdasarkan evaluasi CIPP yaitu :

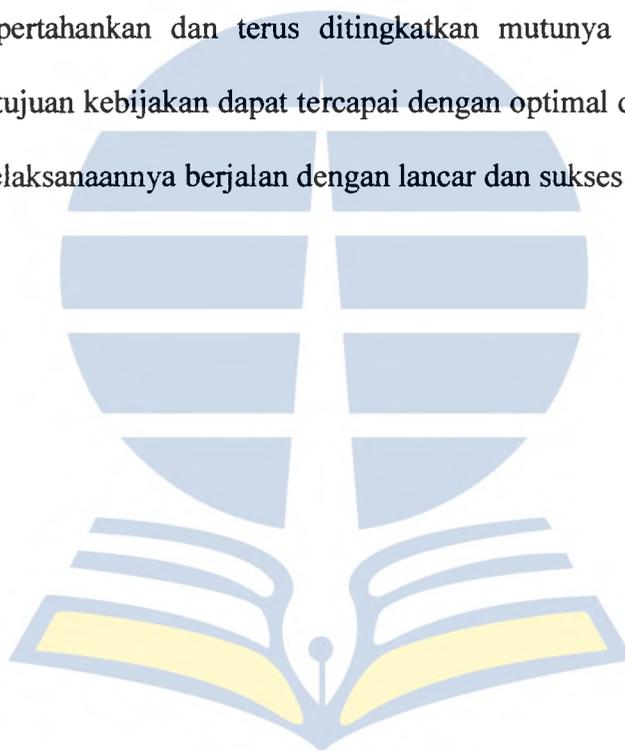
- a. Payung hukumnya yang lemah bahkan tidak kuat karena hanya berdasarkan MoU sehingga kapan saja dengan mudah dapat dihentikan tanpa ada kepastian hukumnya, selain itu juga dapat mengganggu suasana kerja, menurunkan kinerja instansi pelaksana dan munculnya persaingan tidak sehat;
- b. Unit kerja yang melaksanakan pemungutan retribusi belum spesifik dengan tupoksi sehingga diperlukan struktur organisasi yang lebih khusus dan kuat dengan SOP/SPM yang jelas dan tegas sehingga pemberdayaan sumber daya manusia dan prasarana tidak maksimal yang berakibat kepada rendahnya performa, percaya diri dan profesionalitas petugas tim pemungut retribusi;
- c. Pemanfaat teknologi yang belum diterapkan karena perkembangan teknologi saat ini seharusnya sudah menjadi gaya hidup (*trend*) untuk memaksimalkan pelayanan, kemudahan info dan akses, administrasi dan keamanan (*safety*) dari tindakan pungutan liar atau korupsi.

- d. Mutu layanan yang belum maksimal karena pelayanan masih hanya dilakukan di kantor SAMSAT Tanjung Redeb dan Gedung PKB, padahal lokasi layanan bisa dilakukan dengan menambah unit layanan baru atau layanan mobile.
- e. Sosialisasi/penyuluhan masih sangat kurang sehingga banyak yang belum paham dan patuh untuk melakukan pembayaran retribusi.

Keunggulan yang dimiliki oleh pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan di kantor SAMSAT saat ini berdasarkan evaluasi CIPP yaitu:

- a. Lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman karena telah ada kesepahaman dan dukungan dari pengelola SAMSAT Tanjung Redeb untuk melakukan pemungutan retribusi dan berada dalam ruangan yang salah satu pengelolanya berasal dari unsur pengamanan (polisi) sehingga potensi keributan/berbuat gaduh lebih kecil;
- b. Pelaksanaan pungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan lebih efektif dan efisien baik bagi petugas pemungut maupun bagi masyarakat wajib retribusi dari segi waktu, tenaga dan biaya;
- c. Pengawasan dan pengendalian tentang hasil pungutan retribusi atau permasalahan yang timbul (aduan) menjadi lebih mudah dan terarah penanganannya;
- d. Dapat mencegah konflik sosial karena tidak memberi peluang bagi pihak ketiga untuk mengelola parkir sehingga kasus perebutan lahan parkir oleh antar individu atau kelompok tertentu tidak terjadi.

Dari uraian tentang kelemahan dan keunggulan itu maka akan menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan untuk membuat keputusan apa yang harus atau tidak harus dilakukan dalam rangka perbaikan kinerja pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan dalam meningkatkan PAD Kabupaten Berau. Semua kelemahan harus ditindaklanjuti dengan melakukan pembenahan sedangkan keunggulan ini harus dipertahankan dan terus ditingkatkan mutunya sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat tercapai dengan optimal demikian juga dalam proses pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan sukses



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan tentang pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan melalui kantor SAMSAT, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Berau melalui Dinas Perhubungan dalam rangka menggali potensi PAD Kabupaten Berau sudah berjalan dengan baik meski bukan merupakan satu kesatuan dengan layanan SAMSAT.
2. Hasil pencapaian target retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan yang fluktuatif disebabkan oleh kelemahan-kelemahan yang berasal dari unsur-unsur dalam organisasi dan juga dari luar organisasi yang mempengaruhi pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum.
3. Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum dengan sistem berlangganan dalam meningkatkan PAD Kabupaten Berau adalah:
 - a. Pertambahan jumlah kendaraan yang signifikan di Kabupaten Berau setiap tahunnya sebagai potensi besar sumber retribusi parkir tepi jalan umum;

- b. Masih terbatasnya pengetahuan petugas pemungut retribusi parkir seputar perparkiran membuat petugas menjadi kurang percaya diri ketika berhadapan dengan masyarakat wajib retribusi yang kritis;
- c. Masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami dengan benar tentang retribusi parkir tepi jalan umum dan manfaat dari pungutan retribusi bagi pembangunan daerah yang disebabkan oleh belum maksimalnya penyuluhan dan penggunaan sarana informasi sebagai bentuk sosialisasi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Berau;
- d. Belum diterapkannya teknologi jaringan untuk kemudahan pelayanan retribusi parkir tepi jalan umum kepada masyarakat pengguna jaringan internet/*smart phone*;
- e. Masih belum amannya pola pemungutan dan masih terbukanya peluang rawan pungli/korupsi karena transaksi pembayaran masih dilakukan secara konvensional antara wajib retribusi dengan petugas retribusi.

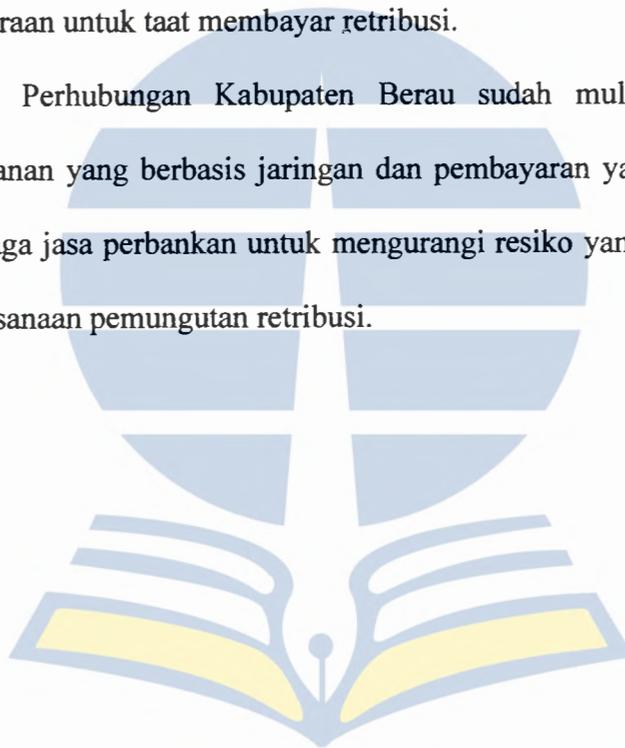
B. Saran

Untuk lebih mengoptimalkan pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sehingga upaya untuk meningkatkan PAD pada bidang perhubungan dapat tercapai, maka disarankan :

1. Dinas Perhubungan melakukan “jemput bola” dalam pelaksanaan pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum sistem berlangganan dengan membuka layanan *mobile* yang bisa bergerak/berpindah tempat sesuai lokasi yang diinginkan dan mensosialisasikan kepada masyarakat tentang

layanan jasa keliling tersebut, tidak hanya terpaku di SAMSAT, gedung PKB dan razia.

2. Urusan perpajakan dijadikan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perpajakan untuk lebih memudahkan dan mempertajam pelayanan kepada masyarakat dan memangkas birokrasi administrasi.
3. Dinas Perhubungan Kabupaten Berau memprogramkan penyuluhan dan sosialisasi yang kontinyu kepada masyarakat dan pengendara/pemilik kendaraan untuk taat membayar retribusi.
4. Dinas Perhubungan Kabupaten Berau sudah mulai memprogramkan pelayanan yang berbasis jaringan dan pembayaran yang manunggal pada lembaga jasa perbankan untuk mengurangi resiko yang bisa timbul dalam pelaksanaan pemungutan retribusi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ad Rooijackers. 1999. *Mengajar dengan sukses petunjuk untuk merencanakan dan menyampaikan pengajaran*, Jakarta: PT. Grafindo.
- Alexsander. 2010. *Analisis retribusi parkir sebagai sumber pedapatan asli daerah (PAD) di Kota Sintang*, Tesis, Magister Administrasi Publik.
- Anderson, J. A. 1975. *Public policy making: Basic concept in political sciences*, New York: Praeger University Series.
- Arikunto, S. 1999. *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S., A. Jabar, dan C. Saifudin 2008. *Evaluasi program pendidikan pedoman teoritis praktis bagi praktisi pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Asyuna, R. 2014. Implementasi kebijakan retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Kijang Kecamatan Bintang Timur Kabupaten Bintang, *Jurnal ISIP-UMRAH*. Vol. 19 No. 31 hal. 8-12.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar administrasi kesehatan (edisi ketiga)*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Basir, A. 1998. *Evaluasi pendidikan*, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Bungin, B. 2007. *Penelitian kualitatif komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Commonwealth of Australia, Department of Finance and Administration Financial Management Group. *Introduction to Cost - Benefit Analysis and Alternative Evaluation Methodologies*. Januari 1989
- Danim, S. 2000. *Pengantar studi penelitian kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Djayadi P., R. Y. Jinca dan R. Wikantari, 2008. *Analisis sistem perparkiran dan pengembangan jaringan transportasi pada kawasan Pantai Losari Kota Makassar*, Jurnal Program Magister Manajemen,
- Dunn, W. N. 1999. *Pengantar analisa kebijakan publik*, Samodra Wibowo (terj.), Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

- Dunn, W. N. 2003. *Analisis kebijakan publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, Yogyakarta: UGM Press.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Ahsara.
- Hadi, S. 1986. *Metodologi research*, Yogyakarta: UGM Press.
- Halim, A. 2004. *Akuntansi sektor publik, Akuntansi keuangan daerah*, Jakarta: Salemba Empat.
- Hamalik, O, 2007, *Evaluasi kurikulum pendekatan sistematik*, Bandung: Yayasan Al Madani Terpadu.
- Hasan, H. 2009. *Evaluasi kurikulum*, cetakan kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Henry, M. 1998. *Strategy Safari: A guided tour through the wilds of strategic management*, New York: The Free Press.
- Hobbs, F.D. 1995. *Perencanaan dan teknik lalu lintas*, UGM : University Press.
- House, E. R. 1980. *Evaluating with validity*, London: Sage Publication Ltd.
- Indriantoro, N. & Supomo, B. 1999. *Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi & manajemen*, Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Kaho, J. R.. 1991. *Prospek otonomi daerah di Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press.
- KBBI Offline Versi 1,5. <http://pusatbahasa.kemendiknas.go.id/kbbi/>.
- Khisty C. Jotin, Lall B. Kent. 2005. *Dasar-dasar rekayasa transportasi (Jilid 1)*, Jakarta: Erlangga.
- Kunarjo. 1996. *Perencanaan dan pembiayaan pembangunan*, Jakarta: UI-Press.
- Kurniawan, P. dan A. Purwanto. 2006. *Pajak daerah & retribusi daerah di Indonesia*, Malang: Bayumedia.

Lester, James P. , Stewart, Joseph. 2000. *Public policy an evolutionary approach*, Wadsworth, Stamford, USA.

Lukman, S. 2000. *Manajemen kualitas pelayanan*, . Jakarta: STIA LAN Press.

Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan manajemen keuangan daerah*, Yogyakarta: ANDI.

Miles, M. B. dan A. Huberman. 2007. *Analisis data kualitatif buku sumber tentang metode-metode baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. 2009. *Metode penelitian kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Munawir, S. 1991. *Analisa laporan keuangan*, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Liberty

Munir, D. dan Henry A D., Hessel N. S. T. 2004. *Kebijakan & manajemen keuangan daerah*, Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI).

Ndraha, T. 1989. *Konsep administrasi dan administrasi di Indonesia*, Jakarta, Bina Aksara.

Pandiangan, L. 2007. *Modernisasi dan reformasi pelayanan berdasarkan UU terbaru*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.

Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum.

Purwanto, M. N. 2006. *Prinsip-prinsip dan teknik evaluasi pengajaran*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Purwanto, E. A. & D. R. Sulistyawati. 2007. *Metode penelitian kuantitatif untuk administrasi publik dan masalah-masalah sosial*, Yogyakarta: Gaya Media.

Rahma, S.. 2016. *Evaluasi terhadap pengelolaan parkir tepi jalan umum di Kawasan Simpang Lima Kota Semarang*. Tesis.

Robinson, B. 2002. *The CIPP approach to evaluation*, COLLIT Project.

Sedarmayanti. 2004, *Good government (Pemerintahan yang baik)*, Bandung: CV. Mandar Maju.

Stufflebeam, D. L. 2002. *CIPP evaluation model checklist: A tool for applying the fifth installment of the CIPP model to assess long-term enterprises.*

Sudijono, A. 2005. *Pengantar evaluasi pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada,

Sugiyono, 2009, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (cetakan ke-14). Bandung: Alfabeta

Surami, S. 2002. *Implementasi kebijakan retribusi parkir di Kota Semarang*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Syaiful, Djamarah, dan A. Zain. 2013. *Strategi belajar mengajar*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.

Widoyoko, S. E. P.. 2009. *Evaluasi program pembelajaran*. Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*.

Wijaya, J. 2012. *Analisis kebijakan parkir Kota Bandar Lampung*, *Tesis Kebijakan Publik-Unila*.

Winarno, B. 2002. *Teori dan proses kebijakan publik*, Yogyakarta: Media Pressindo.

Worthen, B. R and J. R. Sanders. 1979. *Educational evaluation : theory and practice*. Belmont, C. A. : Wadsworth

Wrightstone, J.W. (1956). *Evaluation in modern education* – First edition . New York: American Book Company.

[http://model.evaluasi.CIPP.context,input,process,product\)_tama_indra_brilian_blog's.htm](http://model.evaluasi.CIPP.context,input,process,product)_tama_indra_brilian_blog's.htm). (diakses 16 Oktober 2016).

<http://jurnal.umrah.ac.id/?tag=implementasi-kebijakan>.

PANDUAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN

Gol. Responden : Masyarakat (Wajib Retribusi)

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

1. Apakah Saudara mengerti retribusi apa yang dibayar pada petugas dari Dishub ?
2. Mengapa mau membayar retribusi ?
3. Dapatkah Saudara membedakan parkir di tepi jalan umum dengan parkir di pasar atau di Bandara ?
4. Menurut Saudara mana yg lebih menguntungkan / nyaman penarikan langsung dilapangan atau system berlangganan ?
5. Menurut Saudara apa manfaatnya membayar retribusi parkir tepi jalan umum berlangganan?
6. Apa yang dikeluhkan oleh Saudara dalam pemungutan retribusi parkir tepi jalan sistem berlangganan ?
7. Apakah Saudara pernah terjaring razia parkir ? bagaimana tanggapan Saudara?
8. Apakah Saudara merasakan dampak langsung manfaat pelayanan dari retribusi yang Saudara bayar ?

PANDUAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN

(Petugas Pemungut Retribusi)

Nama :

Alamat :

Jabatan :

9. Sudah berapa lama Saudara bertugas di pelayanan Bisa dijelaskan bagaimana pola pelayanan pemungutan Retribusi Parkir TJU dengan sistem berlangganan di Kantor Layanan SAMSAT Tanjung Redeb ?
10. Bagaimana respon Masyarakat wajib Retribusi terhadap pembayaran Retribusi Parkir TJU berlangganan ini ?
11. Bagaimana respon para petugas SAMSAT dengan keberadaan layanan retribusi parkir TJU system berlangganan ?
12. Bagaimana pencapaian target retribusi parkir TJU sistem berlangganan ?
13. Bagaimana Kondisi lingkungan kerja Anda ?
14. Apa kendala yang dihadapi ?
15. Bagaimana respon pimpinan (atasan langsung / kepala dinas) ?
16. Apa harapan Saudara untuk pelaksanaan pemungutan retribusi?

PANDUAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN

(Petugas SAMSAT)

Nama :

Alamat :

Jabatan :

Untuk pengelola SAMSAT :

10. Bagaimana pola pelayanan SAMSAT dalam melayani masyarakat pemilik kendaraan ?
11. Mengapa penarikan retribusi parkir tidak dapat menjadi satu system dengan layanan SAMSAT ?
12. Apakah keberadaan layanan retribusi parkir tepi jalan umum ini mengganggu layanan SAMSAT ?
13. Menurut Bapak/Ibu apa yang menjadi kendala dalam hubungan kerjasama antara pengelola SAMSAT dengan Dinas Perhubungan dalam pelayanan retribusi parkir tepi jalan umum yang ditarik di Kantor SAMSAT ?
14. Apa saran Bapak/Ibu terhadap pemda Kabupaten Berau dalam dalam pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum system berlangganan?

PANDUAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN KUNCI

(Kabid Lalu Lintas)

Nama :

Alamat :

Jabatan :

1. Bapak dapat memberikan gambaran kepada kami tentang latar belakang pelaksanaan parkir tepi jalan umum dengan cara berlangganan karena sebelumnya telah dilaksanakan dengan cara pemungutan langsung di lapangan ?
2. Apa yang menjadi dasar pelaksanaan pemungutan retribusi parkir berlangganan di kantor SAMSAT ?
3. Dengan melihat pertumbuhan kendaraan yang ada di Kabupaten Berau yang cukup pesat, target retribusi dalam beberapa tahun tidak bertambah secara signifikan termasuk hasil capaiannya. Dapatkah Bapak memberi penjelasan atas kasus tersebut?
4. Bagaimana hubungan kerja dan komunikasi yang terjalin dengan pengelola SAMSAT Berau ?
5. Upaya apa saja yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemungutan retribusi parkir dalam hal ini terhadap petugasnya maupun capaiannya ?
6. Apa kendala yang dihadapi ?
7. Bagaimana dengan penerapan teknologi untuk memudahkan pelayanan retribusi parkir baik bagi masyarakat maupun bagi petugas pemungut ?
8. Apakah ada peluang untuk mengganti system retribusi berlangganan dengan system yang lainnya?

PANDUAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN

(Kepala Seksi Saprass Jalan)

Nama :

Alamat :

Jabatan :

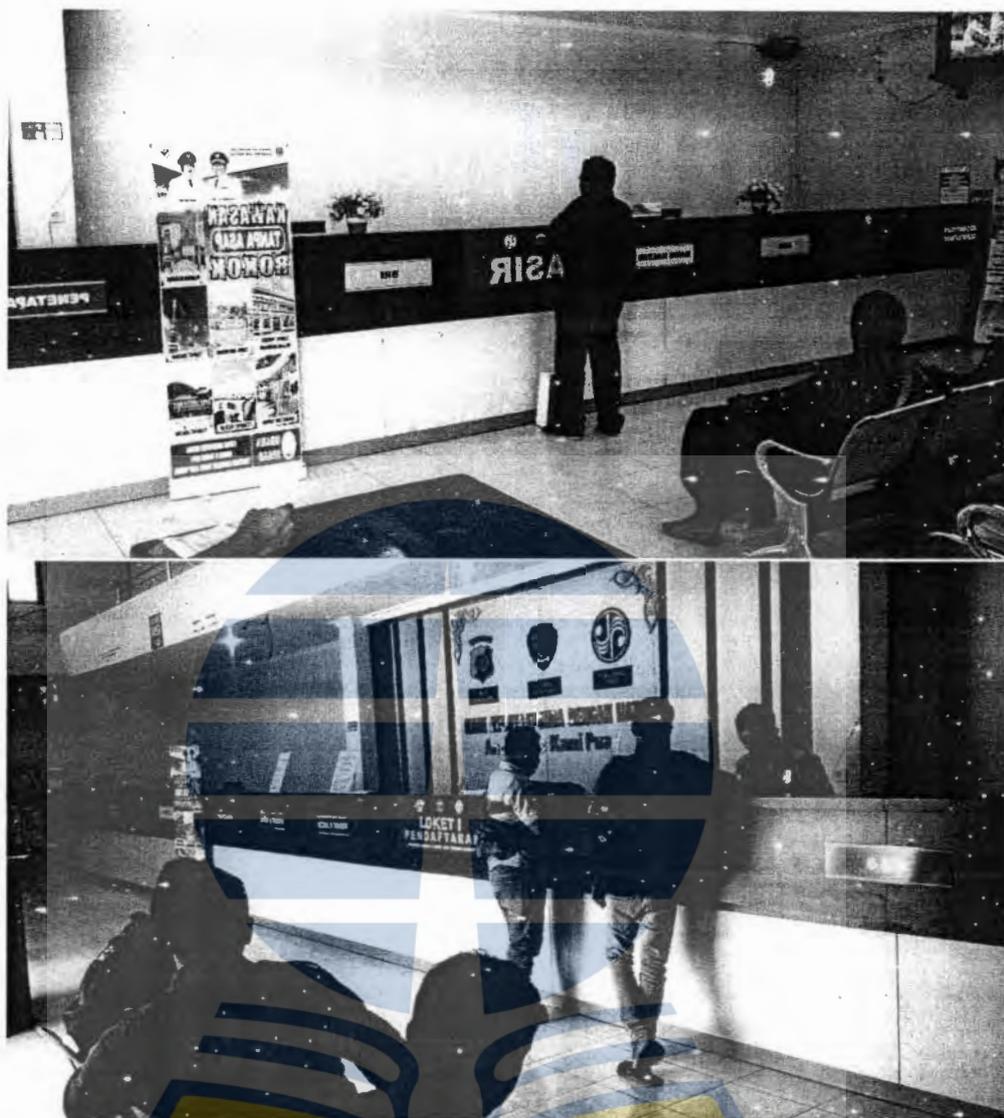
Untuk pengelola SAMSAT :

1. Bagaimana kondisi kerja Bapak / Ibu dengan masuknya parkir dalam tupoksi seksi sarana dan prasarana jalan ?
2. Bagaimana bapak mendistribusikan pekerjaan kepada anggota Bapak khususnya petugas parkir?
3. Bagaimana bentuk pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemungutan parkir tepi jalan umum system berlangganan baik terhadap kinerja petugas, hasil capaian target maupun permasalahan yang timbul?
4. Upaya apa saja yang sudah dilakukan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat agar taat membayar retribusi parkir tepi jalan umum ?
5. Apakah ada upaya peningkatan kemampuan SDM bagi petugas parkir ?
6. Apakah ada penghargaan atau hukuman terhadap kinerja anggota Bapak ?
7. Bagaimana hubungan komunikasi antara Dishub dengan pihak SAMSAT ?
8. Apa saran Bapak/Ibu terhadap pemda Kabupaten Berau dalam dalam pemungutan retribusi parkir tepi jalan umum system berlangganan?
9. Apa harapan bapak untuk pelaksanaan pemungutan retribusi ke depan?

Lampiran 2 :



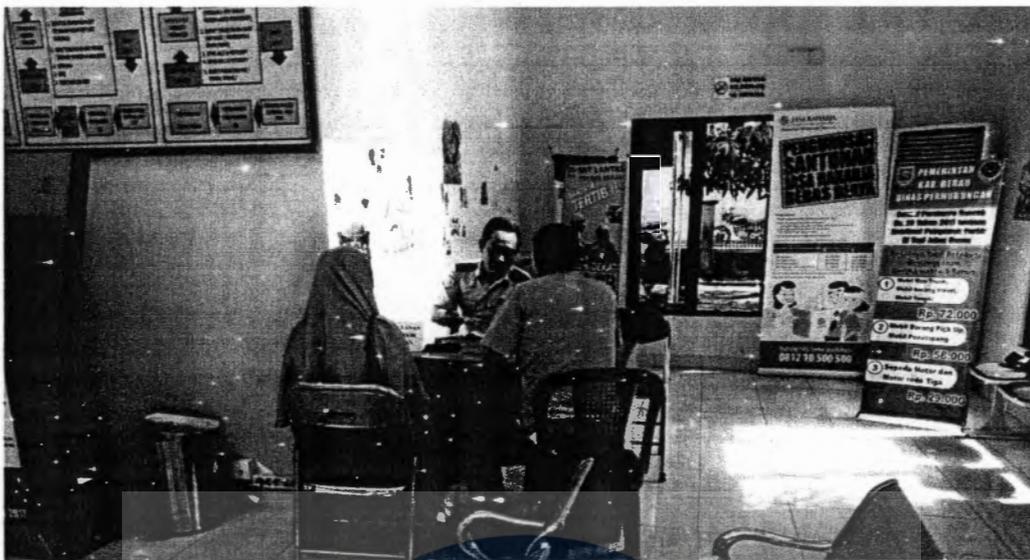
Gambar : Suasana Pelayanan di ruang pelayanan SAMSAT
Tanjung Redeb



Gambar : Suasana Pelayanan di ruang pelayanan SAMSAT
Tanjung Redeb

Lampiran 3 :





Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Berlangganan di Kantor SAMSAT Tanjung Redeb



Lampiran 4

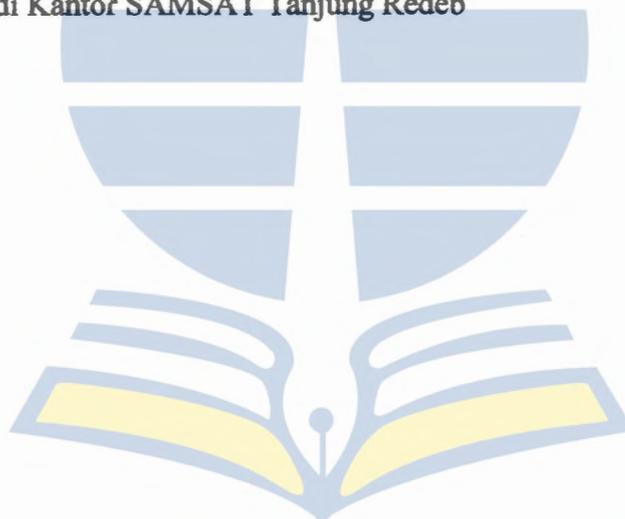


Wawancara dengan Responden Wajib Retribusi dari PNS

Lampiran 5



Wawancara dengan Petugas Pemungut Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Berlangganan di Kantor SAMSAT Tanjung Redeb



Lampiran 6



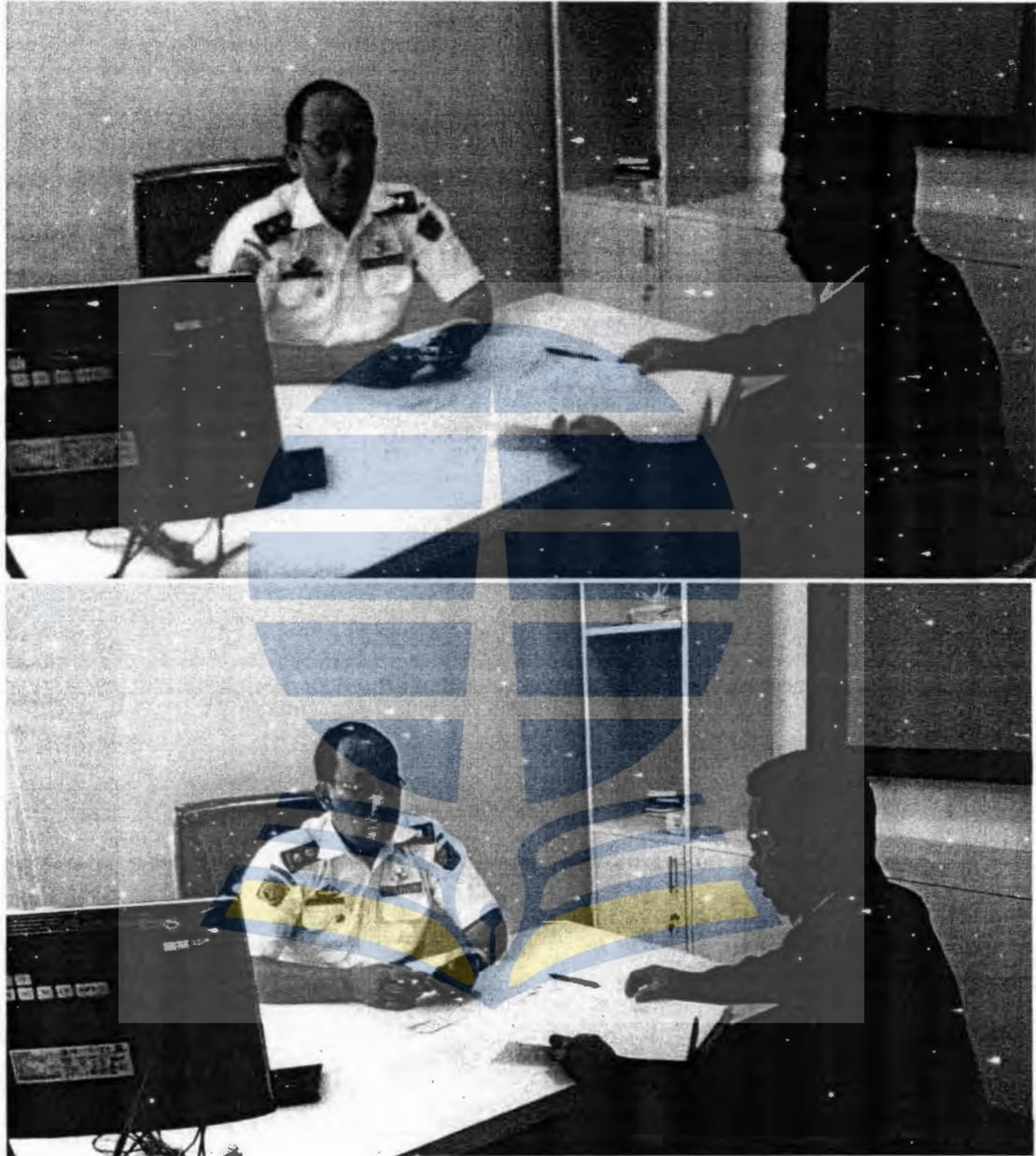
Gambar : Wawancara dengan Ibu Hj. Laili Dimiyati, SE. (mantan Kepala Seksi Teknik Keselamatan dan Prasarana & Sarana Jalan)

Lampiran 7



Gambar : Wawancara dengan Ibu Hj. Sri (Bendahara Penerima Dishub Kab. Berau).

Lampiran 8



Gambar : Wawancara dengan Bapak Abdul Azis, S.SiT. (Kepala Bidang Lalu Lintas)