Volume 5, Nomor 3, September – Desember 2017

STUDI EVALUASI KEBIJAKAN RETRIBUSI PARKIR BERLANGGANAN DI KABUPATEN SIDOARJO

Lafitra Marsha Krisnina
Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

This research was conducted by qualitative method with purposive determination technique. Data collection was done by interview, observation and documentation. The process of data analysis is done by grouping and combining the data obtained. Data validity is tested through source triangulation so that the data presented is valid data. The results of this study indicate that the policy of subscribed parking is in accordance with the fact because the subscribers have an impact on orderliness and comfort of parking users and able to increase local revenue (PAD) Sidoarjo. Satisfaction of the Sidoarjo Community on the policy of subsidized parking is illustrated through the indicator of the satisfaction index of the community. The level of public satisfaction with the subscription parking policy in this study is based on the theory of community satisfaction index (IKM) service as stipulated in Regulation of the Minister of PAN and RB Number 16 of 2014 on General Guidelines Implementation of Public Service, which then developed into 9 elements that are relevant, valid and reliable, as the minimum elements that must exist for the basis of measurement of Satisfaction Index, ie service requirements, service procedures, service time, cost / service tariff, product specification service type, Implementers, executive conduct, service announcement, complaint handling, suggestions and inputs. Based on the results of research in general Sidoarjo people are not satisfied will be enacted parking subscription policy.

Keywords: Policy Evaluation, Subscription Parking Levy

Pendahuluan

Otonomi daerah sebagai wujud dari kewenangan penyelenggaraan pemerintahan di daerah secara luas dicanangkan melalui Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang otonomi daerah tersebut memberikan angin segar kepada pemerintah daerah karena otonomi daerah memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara professional termasuk menentukan kebijakan dalam menggali sumber-sumber pendapatan yang berasal dari daerah sebagai pendapatan asli daerah (PAD) yang digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan dan sebesar-besar kemakmuran rakyat di daerah. Salah satu sumber pendapatan yang ada di daerah melalui penerapan kebijakan publik adalah parkir berlangganan disamping bertujuan untuk mengatur ketertiban dan tata ruang kota yang nyaman dan aman.

Salah satu Kabupaten yang menerapkan kebijakan parkir berlangganan adalah Kabupaten Sidoarjo yakni Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2006 tentang Retribusi Parkir, Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 4 tahun 2006 tentang Pelayanan Retribusi Parkir, Surat Keputusan Bupati Sidoarjo No.188/71/404.1.1.3/2006 dan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2001 tentang Pajak Parkir. Peraturan Daerah tersebut diberlakukan sebagai upaya pemerintah daerah dalam menggali dan mengembangkan potensi daerah dalam rangka memperoleh dana sehubungan dengan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah sebagaiamana Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 salah satu sumber penerimaan daerah adalah dari PAD (Pendapatan Asli Daerah) yakni Pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut UU Nomor 33 tahun 2004 Pendapatan Asli Daerah diperoleh dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil pengelolahan kekayaan daerah yang dipisahkan dan Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah. Pelaksanaan kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo pada prakteknya mampu meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Pada tahun 2014 total penerimaan Pendapatan Asli Daerah dari penerimaan retribusi sebesar Rp. 96.645.390.259, sementara pada tahyn 2014 Pendapatan Asli Daerah dari penerimaan retribusi sebesar Rp. 139,369,832,361 dengan penerimaan jumlah retribusi parkir yang juga meningkat yakni sebesar Rp. 25,573,015,500 pada tahun 2014 dan 27,403,410,000 pada tahun 2015. Data tersebut menunjukan parkir berlangganan menjadi salah satu pendongkrak pendapatan asli daerah Kabupaten Sidaorjo. Namun dengan adanya peningkatan pendapatan asli daerah tersebut apakah

mampu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya pelanggan parkir berlangganan yang nanti akan penulis bahas pada penelitian ini.

Sejak diberlakukannya peraturan daerah tentang parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2006 sampai dengan tahun 2015 sudah berjalan 9 tahun yang diharapkan oleh sebagian masyarakat mampu meningkatkan ketertiban dan kenyamanan dalam berparkir serta memiliki dampak postitif secara langsung kepada masyarakat khususnya pemilik kendaraan bermotor. Pada kenyataannya kebijakan parkir berlangganan telah mampu meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Sidoarjo namun disisi lain bagaimana eksistensi kebijakan parkir dan implikasinya pada tingkat kepuasan masyarakat Sidoarjo masih belum diktehaui secara pasti sehingga perlu diadakan peneletian dengan maksud tersebut, mengingat bahwa implementasi kebijakan perkir berlangganan yang didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2006 telah menuai berbagai reaksi dari masyarakat diantaranya pada tahun 2009 berdasarkan data yang penulis dapatkan melalui situs www.pusaka-community.org yaitu media aplikasi pengaduan yang bernama Aplikasi P3M Online diperoleh data sebagai berikut:

Berdasarkan tabel di atas selama tahun 2009 setidaknya ada 8 jenis aduan yang masuk dan masing-masing aduan merupakan bentuk protes dan ketidak puasan atas diberlakukannya kebijakan parkir berlangganan. Beeberapa aduan sepanjang bulan Juli sampai dengan Desember 2009 tersebut membuktikan bahwa semenjak diterapkan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, pelayanan parkir berlangganan terus mendapat sorotan, kritik, dan bahkan penentangan oleh masyarakat. Sorotan tajam tersebut mengindikasikan adanya pelayanan yang dipandang tidak memberikan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Keluhan dan kritikan masyarakat terhadap layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo merupakan isu yang sangat luas. Hal tersebut dibuktikan dengan fakta dominannya protes parkir berlangganan sebagai aduan masyarakat yang resmi disampaikan melalui salah satu pusat pengaduan dibanding keluhan masyarakat yang lain.Penentangan terhadap layanan parkir berlangganan tidak hanya datang dari masyarakat melainkan juga dari beberapa Fraksi yang ada di DPRD Kabupaten Sidoarjo, bahkan mereka mulai melahirkan usulan untuk dilakukannya pencabutan Peraturan Daerah tentang parkir berlangganan. Untuk mengetahui evaluasi kebijakan retribusi parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Studi Evaluasi Kebijakan Retribusi Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo?

Dan berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun secara praktis:

1. Manfaat Akademis
   a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Admnistrasi Negara khususnya dalam bidang evaluasi kebijakan publik parkir berlangganan dan tingkat kepuasan masyarakat.
   b. Sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang relevan
2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau kontribusi pemikiran bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menentukan kebijakan dalam penggalian pendapatan asli daerah dari sektor perkir berlangganan

Kerangka Teori

Pengertian Kebijakan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia kebijakan berasal dari kata bijak yang artinya pandai, mahir. Kebijakan berarti kepandaian, kemahiran, kebijaksanaan dalam suatu rangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dan dasar rencana pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak dalam pemerintahan umum.[1] Istilah kebijaksanaan dan kebijakan berasal dari kata *policy*, biasanya berkaitan dengan keputusan pemerintah, karena pemerintah yang mempunyai wewenang dan kekuasaan untuk mengarahkan suatu masyarakat dan bertanggungjawab melayani kepentingan umum.[2]

Menurut Friedrick dalam Suntoro dan Hariri kebijakan adalah "… *a proposed course of action of a person, group, or government within a given environment providing obstacles and apportunities which the policy was proposed to utilize and overcome in an effort to reach a goal or realize an*

[1] Irawan Suntoro dan Hasan Hariri, *Kebijakan Publik.*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 2.
[2] *Ibid.* hal. 2

objective or a purpose". Melalui perkataan yang sederhana, kebijakan adalah serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah, dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.[3]

Anderson dalam Suntoro dan Hariri mengemukakan bahwa "*A Purposive cours of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*". Kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.[4] Menurut pendapat Alfonsus Sirait kebijakan merupakan garis pedoman untuk pengambilan keputusan.[5] Pedoman atau garis besar tersebut bermanfaat sebagai petunjuk haluan dan arah bagaimana tujuan akan dilaksankan. Dalam mengambil keputusan kebijakan merupakan sesuatu yang bermanfaat dan dapat membantu dan mengurangi masalah-masalah dan serangkaian tindakan untuk memecahkan masalah tertentu, oleh sebab itu suatu kebijakan dianggap sangat penting.

Dye dalam Suntoro dan Hariri menyebutkan kebijakan dengan istilah "*is whatever government choose to do or not to do".* Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.[6] Segala sesuatu yang diperintahkan ataupun dilarang oleh pemerintah untuk ditaati oleh masyarakat. Jadi berdasarkan pendapat tersebut segala sesuatu tindakan untuk dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah serta perintah atau larangan kepada masyarakat dinamakan kebijakan.Merujuk pendapat tesebut kebijakan tentunya berkaitan dengan masyarakat secara umum atau kebijakan ynag diberlakukan kepada publik.

Wiliiam N. Dunn menyebut istilah kebijakan publik sebagai berikut: "Kebijakan Publik (*Public Policy*) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah" [7]

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu kumpulan keputusan dari keputusan-keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau oleh kelompok politik yaitu pemerintah dengan berusaha memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Evaluasi Kebijakan Publik

1. Pengertian Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi merupakan salah satu tingkatan di dalam proses kebijakan publik, evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. Evaluasi mempunyai definisi yang beragam, William N. Dunn, memberikan arti pada istilah evaluasi bahwa: "Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran *(appraisal*), pemberian angka *(rating)* dan penilaian *(assessment*), kata-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".[8]

Pengertian di atas menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kebijakan adalah evaluasi kebijakan. Menurut Lester dan Stewart yang dikutip oleh Leo Agustino bahwa evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan[9]. Jadi, evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik dapat meraih hasil yang diinginkan. Adapun menurut Taliziduhu Ndraha bahwa evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya.[10] 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. Sudarwan Danim mengemukakan definisi penilaian *(evaluating)* adalah sebagai berikut.[11]

"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:

a. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
b. Bahwa penilaiaan itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen

[3] *Ibid.*,hal. 2
[4] *Ibid.* hal. 2
[5] Alfonus Sirait, *Manajemen.* (Jakarta: PT Gelora Aksara, 1991), hal. 115
[6] Irawan Suntoro dan Hasan Hariri, *Op.Cit.*, hal. 3
[7] William N Dunn, *Analisis Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Uiversity Press, 2003), hal. 112.
[8] William N. Dunn, *Op.Cit.*, hal. 608.
[9] Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 186.
[10] Taliziduhu Ndraha, *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1989), hal. 201.
[11] Sudarwan Danim, *Pengantar studi Penelitian Kebijakan*, (Jakarta: BumiAksara, 2000), hal. 14

c. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai"

Berdasarkan pendapat di atas 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 didalamnya. Menurut Muchsin evaluasi kebijakan pemerintah adalah sebagai hakim yang menentukan kebijakan yang ada telah sukses atau gagal mencapai tujuan dan dampak-dampaknya.[12] Evaluasi kebijakan pemerintah dapat dikatakan sebagai dasar apakah kebijakan yang ada layak untuk dilanjutkan, direvisi atau bahkan dihentikan sama sekali.

2. Pengukuran dan Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Bridgman & Davis Pengukuran evaluasi kebijakan publik secara umum mengacu pada empat indikator pokok yaitu: (1) indikator input, (2) indikator process, (3) indikator *outputs* dan (4) indikator outcomes.[13] Adapun penjelasannya sebagai berikut :

a. Indikator input memfokuskan pada penilaian apakah sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator ini dapat meliputi sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya.
b. Indikator proses memfokuskan pada penilaian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu.
c. Indikator outputs (hasil) memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa orang yang berhasil mengikuti program tertentu.
d. Indikator outcomes (dampak) memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan.

Untuk memudahkan tentang pengukuran evaluasi kebijakan Badjuri & Yuwono menyajikan tabel indikator evaluasi kebijakan sebagai berikut :[14]

Tabel I.3
Indikator Evaluasi Kebijakan

Indikator	Fokus Penilaian
Input	1. Apakah sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan ? 2. Berapakah SDM (sumber daya), uang atau infrastruktur pendukung lain yang diperlukan?
Proses	1. Bagaimanakah sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat ? 2. Bagaimanakah efektivitas dan efisiensi dari metode / cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tersebut ?
Outputs	1. Apakah hasil atau produk yang dihasilkan sebuah kebijakan publik ? 2. Berapa orang yang berhasil mengikuti program / kebijakan tersebut ?
Otcomes	1. Apakah dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan ? 2. Berapa banyak dampak positif yang dihasilkan ? 3. Adakah dampak negatifnya ? seberapa seriuskah ?

Sumber : Badjuri & Yuwono (2002:140-141)

Mengevaluasi suatu program atau kebijakan publik diperlukan adanya suatu kriteria untuk mengukur keberhasilan program atau kebijakan publik tersebut. Mengenai kinerja kebijakan dalam menghasilkan informasi terdapat kriteria evaluasi menurut William N Dunn sebagai berikut[15]:

Tabel I.4
Kriteria Evaluasi Kebijakan

Tipe Kriteria	Pertanyaan
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok tertentu?

[12] H. Muchsin dan Fadillah Putra, *Op.Cit.,* hal. 110.

[13] Bridgman, J. & Davis G. *Australian Policy Handbook*, (Allen & Unwin, NSW, 2000), hal. 130.

[14] Abdulkahar Badjuri, & Teguh Yuwono, *Kebijakan Publik Konsep & Strategi*, (Semarang: Undip Press, 2002), hal. 141

[15] William N Dunn., *Op.Cit.* hal. 610.

Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

Kriteria-kriteria di atas merupakan tolak ukur atau indikator dari evaluasi kebijakan publik. Dikarenakan penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka pembahasan dalam penelitian ini berhubungan dengan pertanyaan yang dirumuskan oleh William N. Dunn untuk setiap kriterianya. Sedangkan untuk ilustrasi dilihat dari tabel di atas pembahasannya lebih kepada metode kuantitatif. Untuk lebih jelasnya setiap indikator tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

a. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk mendefinisikan efektivitas adalah *That is, the greater the extent it which an organization`s goals are met or surpassed, the greater its effectiveness* (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas.[16]

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar dari organisasi, maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut. William N. Dunn menyatakan bahwa: "Efektivitas *(effectiveness)* berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya".[17]

Apabila setelah pelaksanaan kegiatan kebijakan publik ternyata dampaknya tidak mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan kebijakan tersebut telah gagal, tetapi adakalanya suatu kebijakan publik hasilnya tidak langsung efektif dalam jangka pendek, akan tetapi setelah melalui proses tertentu. Menurut pendapat Mahmudi efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.[18] Ditinjau dari segi pengertian efektivitas usaha tersebut, maka dapat diartikan bahwa efektivitas adalah sejauhmana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dan perkembangan. Pendapat lain juga dinyatakan oleh Susanto yaitu efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi.[19] Berdasarkan definisi tersebut, peneliti beranggapan bahwa efektivitas bisa tercipta jika pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi khalayak yang diterpanya.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

b. Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi sangatlah berhubungan. Apabila kita berbicara tentang efisiensi bilamana kita membayangkan hal penggunaan sumber daya *(resources)* kita secara optimum untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Maksudnya adalah efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimum sehingga suatu tujuan akan tercapai. Adapun William N. Dunn berpendapat bahwa: "Efisiensi *(efficiency)* berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien".[20] Apabila sasaran yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan publik ternyata sangat sederhana sedangkan biaya yang dikeluarkan melalui proses kebijakan terlampau besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Ini berarti kegiatan kebijakan telah melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan.

c. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. William N. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.[21] Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa

[16] Gedeian, A. G, *Organization Theory and Design*, (University of Colorado at danver, 1991), hal. 61.

[17] William N Dunn., *Op.Cit.*, hal. 429

[18] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal. 92

[19] Astrid Susanto, *Pendapat Umum*, (Bandung:Bina Cipta, 1975), hal. 156

[20] William N Dunn, *Op.Cit*., hal. 430.

[21] *Ibid.*

kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Sebelum suatu produk kebijakan disahkan dan dilaksanakan harus ada analisis kesesuaian metoda yang akan dilaksanakan dengan sasaran yang akan dicapai, apakah caranya sudah benar atau menyalahi aturan atau teknis pelaksanaannya yang benar.

d. Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. William N. Dunn menyatakan bahwa kriteria kesamaan *(equity)* erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.[22] Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya-manfaat merata. Kunci dari perataan yaitu keadilan atau kewajaran.

Formulasi dari Rawls berupaya menyediakan landasan terhadap konsep keadilan, tetapi kelemahannya adalah pengabaian pada konflik. Pertanyaan menyangkut perataan, kewajaran, dan keadilan bersifat politis cara-cara tersebut tidak dapat menggantikan proses politik, berarti cara-cara di atas tidak dapat dijadikan patokan untuk penilaian dalam kriteria perataan. Berikut menurut William N. Dunn:"Pertanyaan menyangkut perataan, kewajaran, dan keadilan bersifat politis; dimana pilihan tersebut dipengaruhi oleh proses distribusi dan legitimasi kekuasaan dalam masyarakat. Walaupun teori ekonomi dan filsafat moral dapat memperbaiki kapasitas kita untuk menilai secara kritis kriteria kesamaan, kriteria-kriteria tersebut tidak dapat menggantikan proses politik".[23]

Pelaksanaan kebijakan haruslah bersifat adil dalam arti semua sektor dan dari segi lapisan masyarakat harus sama-sama dapat menikmati hasil kebijakan. Karena pelayanan publik merupakan pelayanan dari birokrasi untuk masyarakat dalam memenuhi kegiatan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik sendiri menghasilkan jasa publik.

e. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn menyatakan bahwa responsivitas *(responsiveness)* berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.[24] Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan. Oleh karena itu, kriteria responsivitas cerminan nyata kebutuhan, *preferensi* dan nilai dari kelompok-kelompok tertentu terhadap kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan kesamaan.

f. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. William N. Dunn menyatakan bahwa kelayakan *(Appropriateness)* adalah "Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut" [25]

Artinya ketepatan dapat diisi oleh indikator keberhasilan kebijakan lainnya (bila ada). Misalnya dampak lain yang tidak mampu diprediksi sebelumnya baik dampak tak terduga secara positif maupun negatif atau dimungkinkan alternatif lain yang dirasakan lebih baik dari suatu pelaksanaan kebijakan sehingga kebijakan bisa lebih dapat bergerak secara lebih dinamis.

Menurut Hamdi dalam Suntoro dan Hariri dari segi waktunya evaluasi kebijakan dibedakan atas evaluasi kebijakan formatif dan evaluasi kebijkan sumatif.[26] Evaluasi kebijakan formatif adalah evaluasi kebijakan yang dilakukan terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan dan fokus pada penilaian tentang seberapa efektif suatu kebijakan dilaksanakan.

Pajak dan Retribusi Daerah

Pajak merupakan sumber pendapatan yang sangat penting bagi Negara yang merupakan iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan Perundang-Undangan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran umum

[22] *Ibid*., hal. 434.
[23] *Ibid*. hal. 437.
[24] *Ibid*., hal. 437.
[25] *Ibid*. hal. 499.
[26] *Ibid*., hal. 85.

berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.[27]

Di Indonesia dikenal berbagai jenis pajak yang diberlakukan yang meliputi
seluruh aspek kehidupan masyarakat. Agar lebih mengerti dan memahami mengenai pajak dan juga pajak daerah, maka terlebih dahulu akan dibahas mengenai definisi pajak menurut pendapat beberapa sarjana. Definisi atau pengertian pajak menurut Djajadiningrat adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan kepada Negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.[28]

Definisi atau pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro adalah "Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.[29]

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara, iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk, dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.[30]

Dari beberapa pengertian pajak tersebut di atas lebih banyak bercorak ekonomis, yaitu adanya peralihan kekayaan dan biaya/pengeluaran negara untuk penyelenggaraan kepentingan umum (masyarakat). Pajak sebenarnya adalah hutang, yaitu hutang anggota masyarakat kepada masyarakat. Hutang menurut pengertian hukum adalah perikatan (*verbintenis*) yang didahului dengan adanya perjanjian, namun perikatan dalam hukum pajak tidak didasarkan atas perjanjian tetapi atas ketentuan undang-undang.

Pajak bila dilihat dan segi hukum merupakan perikatan yang timbul karena undang-undang yang mewajibkan seseorang yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang (*tatbestand*), untuk membayar sejumlah uang kepada negara (kas negara) yang pelaksanaannya dapat dipaksakan, tanpa mendapatkan suatu imbalan yang secara langsung dapat ditunjuk yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara (rutin dan pembangunan) dan yang digunakan sebagai alat/sarana untuk mencapai tujuan-tujuan negara/pemerintah di luar bidang keuangan. *Tatbestand* itu sendiri artinya sebagai suatu keadaan, perbuatan maupun peristiwa yang memberikan kedudukan hukum tertentu pada seseorang berkaitan dengan hak dan kewajiban sehingga dapat menimbulkan hutang pajak.

Pajak daerah adalah pajak yang ditetapkan serta dipungut oleh pemerintah daerah (daerah otonom) provinsi dan kabupaten/kota berdasarkan atas kewenangan yang dimiliki. Menurut Rochmat Soemitro, pajak daerah adalah sebagai berikut : "Pajak lokal atau pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh daerah-daerah swatantra, seperti provinsi, kotapraja, kabupaten dan sebagainya".[31] Siagian merumuskan pengertian pajak daerah adalah sebagai berikut "Pajak daerah adalah pajak negara yang diserahkan kepada daerah dan dinyatakan sebagai pajak daerah dengan undang-undang".[32]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pajak daerah adalah pajak negara yang diserahkan kepada daerah otonom untuk dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang dipergunakan guna membiayai pengeluaranpengeluaran daerah, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Pajak Daerah adalah pajak yang pengelolaannya ditangani oleh Pemerintah Daerah, dalam hal ini Kepala Daerah, Gubernur, Walikota, Bupati.

Retribusi adalah pembayaran wajib dari penduduk kepada negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh negara bagi penduduknya secara perorangan. Jasa tersebut dapat dikatakan bersifat langsung, yaitu hanya yang membayar retribusi yang menikmati balas jasa dari negara.[33] Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di Indonesia saat ini penarikan retribusi hanya dapat dipungut oleh pemerintah daerah. Jadi retribusi yang dipungut adalah retribusi daerah.

---

[27] R. Santoso Brotodihardjo, 1995, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, (Bandung, PT. Eresco), hal. 2

[28] Djoko Muljono, *Hukum Pajak – Konsep, Aplikasi Dan Penuntun Praktis*,(Yogyakartya, CV. Andi Offset, 2010), hal. 1

[29] Y. Sri Pudyatmoko, *Pengantar Hukum Pajak*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hal. 1

[30] Mardiasmo MBA, *Perpajakan edisi Revisi 2008*, (Yogyakarta, Penerbit Andi Yogyakarta, 2008), hal. 22

[31] Josef Riwu Kaho, 2002, *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia (Identifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi penyelenggaraannya)*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, Cet. VI, hal. 5.

[32] *ibid.*

[33] Djoko Muljono, *op.cit.*, hal. 10.

Retribusi diarahkan pada pelayanan pemerintah yang bersifat final (*final good*), bukan pada pelayanan yang sifatnya *intermediary service*. Secara normatif, 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.[34]

Retribusi Parkir Berlangganan

Retribusi parkir berlangganan merupakan pembayaran retribusi parkir yang harus dibayar di muka oleh setiap pemilik kendaan bermotor untuk jangka waktu 1 (satu) tahun dan bersamaan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terdiri dari retribusi parkir di tepi jalan umum, di tempat khusus parkir, dan insidentil.

Fungsi Retribusi

Fungsi *Budgeter* (fungsi pengisi kas negara) pajak berfungsi sebagai pengisi kas negara adalah fungsi yang letaknya di sektor publik dan pajak, disini merupakan salah satu alat atau sumber untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara dan pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin.

Jenis Retribusi Daerah

Retribusi daerah menurut UU No 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No 34 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang retribusi daerah dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

a. Retribusi Jasa Umum, adalah retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan.
b. Retribusi Jasa Usaha, adalah retribusi atas jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula disediakan oleh sektor swasta.
c. Retribusi Perizinan Tertentu, adalah retribusi atas kegiatan tertentu pemerintah daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang. penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan

Pengertian Parkir

Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Secara hukum dilarang untuk parkir di tengah jalan raya. Pembangunan sejumlah gedung atau tempat-tempat umum lainnya sering tidak menyediakan ruang parkir sehingga berakibat penggunaan badan jalan untuk parkir kendaraan.[35]

Parkir sendiri memiliki pengertian yaitu suatu keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara pada tempat parkir. Tempat parkir adalah suatu tempat parkir tertentu yang ditetapkan oleh peraturan bupati sebagai tempat parkir kendaraan bermotor. Hingga saat ini tempat parkir di kabupaten Sidoarjo telah berjumlah sebanyak 236 titik parkir dan diperkirakan akan bertambah.

Dasar Hukum Pelaksanaan Parkir

Pelaskanaan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Siodoarjo Nomor 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Parkir.

1. Pemungutan Parkir

Parkir berlangganan dipungut pada saat bersamaan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Tujuan Parkir Berlangganan

Kebijakan parkir belagganan merupakan salah satu upaya dari pemerintah daerah Kabupaten Sidoajo untuk melakukan penertiban parkir liar dna upaya peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Sidoarjo.

3. Kendala yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi parkir berlangganan adalah adanya broker dan juru parkir yang masih melakukan penarikan biaya parkir kepada pelanggan parkir.

4. Fasilitas Parkir Berlangganan

Pada Kabupaten Sidoarjo, lokasi parkir berlangganan terletak di lahan-lahan parkir di jalan umum serta tempat parkir khusus seperti pasar milik pemkab Sidoarjo, RSUD, alun-alun, puskesmas, gor, terminal, kantor PDAM. Sedangkan yang bukan termasuk lahan parkir berlangganan adalah lahan parkir yang dimiliki perorangan atau suatu Badan Usaha Swasta sehingga dikenakan obyek pajak parkir seperti Sun city, Sidoarjo Mall, dan sebagainya.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Peraturan Menteri

[34] Marihot P. Siahaan, *op.cit.*,hal. 5.

[35] Suwardjoko Warpani. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan.* Bandung : Penerbit ITB), hal. 80

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara an Reformasi Birokrasi (KEPMENPANRB) Nomor 16 Tahun 2014 menyebutkan, "Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan".

2. Mengukur Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).[36] Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara an Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 ruang lingkup lingkup Survei Kepuasan Masyarakat:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe peneliitan kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan tujuan untuk menjelaskan, menggambarkan atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif mengenai evaluasi kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Dalam tipe penelitian ini memiliki dua ciri utama yaitu fokus pada masalah yang bersifat aktual dan menggambarkan fakta-fakta sesuai dengan kondisi/ masalah yang ada di lapangan secara objektif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang berlokasi di jalan Raya Candi Nomor 107 Candi Sidoarjo dan lingkungan kantor bersama SAMSAT Sidoarjo. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan imformasi lengkap dan akurat. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan atau dokumen lainnya yang mendukung seperti data jumlah pelanggan parkir, serta data penerimaan retribusi parkir berlangganan. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif sebagai suatu proses penerapan langkah-langkah dari yang spesifik hingga yang umum dengan berbagai level analisis yang berbeda. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

[36] Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 221-222.

Pembahasan

1. Evaluasi Kebijakan Parkir Berlangganan

   Evaluasi kebijakan dalam penelitian ini meliputi input, proses, efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, ketepatan. Input dengan cara melakukan pengamatan sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lain yang diperlukan. Proses dengan cara mengamati kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, efektivitas dengan mengukur ketercapaian hasil yang diinginkan, efisiensi dengan mengukur seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil tersebut, kecukupan dengan mengukur sejauh mana pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah, perataan dengan mengukur apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan secara merata, responsivitas dengan mengukur apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, ketepatan dengan menilai apakah tujuan yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.

   a. Input berupa Sumber daya pendukung semuanya mencukupi baik itu ditingkat dinas perhubungan selaku penanggung jawabpelaksanaan kebijakan peraturan daerah maupun dari UPT Parkir selaku pengelola kebijakan parkir berlangganan di lapangan.
   b. Input berupa sumber daya manusia yang terdapat pada UPT Parkir cukup memadai terbukti keterlibatan langsung dari kepala Dinas sebagai penanggung jawab, tingkat pendidikan Kepala Dinas magister maka sangat mudah untuk melaksanakan tugas-tugas di lapangan terkait pelaksanaan kebijakan parkir berlangganan. Hal ini memperkuat bahwa sumber daya manusia yang mendukung terlaksananya kebijakan Peraturan daerah Parkir Berlangganan tergolong baik.
   c. Proses Kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Sidoarjo nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir tentang parkir disebutkan bahwa tujuan parkir berlangganan adalah ketertiban pelaksanaan parkir dan peningkatan pendapatan asli daerah untuk pembiayaan pembangunan daearah. Dalam hal tujuan kebijakan parkir berlanggan sdah sesuai dengan kenyataan karena pakir berlangganan berdampak pada ketertiban dan kenyamanan pengguna parkir serta mampu meningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Sidoarjo.

2. Kepuasan masyarakat terhadap kebijakan parkir berlangganan.

   Kepuasan masyarakat terhadap kebijakan parkir berlangganan merupakan kepuasan yang dirasakan oleh pemilik kendaraan bermotor selaku pelanggan parkir berlangganan. Berdasarkan wawancaa di atas dari 9 indikator terdapat beberapa indicator yang menurut masyarakat merasa puas diantaranya pada persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan karena persyaratan dan prosedur pelayanan parkir sudah secara otomatis masyarakat pemilik kendaraan bermotor menjadi anggota parkir berlangganan dengan membayar biyaparkir berlangganan bersamaan dengan mereka membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT. Pada indicator ketiga waktu pelayanan masyarakat menilai sesuai dikarenakan pada jam 07.00-17.30 masih ada pelayanan parkir.

   Sedangkan ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat pada indikator waktu biaya/tariff pelayanan dikarenakan masyarakat meskipun sudah membayar melalui SAMSAT masyarakat pengguna parkir ditarik kembali oleh juru parkir, indicator kelima berkaitan dengan jenis pelayanan kurang memuaskan masyarakat dengan alasan ada beberapa juru parkir yang tidak berada ditempat pada saat jam pelayanan parkir dan tidak terlayani dengan baik, pada indikator keenam kompetensi pelaksana juru parkir memberikan kepuasan kepada masyarakat mengingat bahwa juru parkir sudah dibekali dengan kompetensi bidang perparkiran, pada indicator ketujuh perilaku pelaksana tidak memuaskan masyarakat disebebkan ada beberapa juru parkir dengan perilaku yang kurang sopan kepada pelanggan, indicator maklumat pelayanan kurang memuaskan pelanggan disebabkan juru parkir ada yang tidak selalu stanbay di lokasi. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa indikator dari sejumlah indikator indeks kepuasan masyarakat mayoritas semuanya kurang terpenuhi dikarenakan ada beberapa kesenjangan yang terjadi di masyarakat sehingga dapat disimpulkan masyarakat pengguna parkir berlangganan kurang puas dengan kebijakan parkir berlangganan di Sidoarjo.

Kesimpulan

Kebijakan retribusi parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan meningkatkan ketertiban dan kenyamanan parkir. Sejak diberlakukannya kebijakan parkir berlangganan tahun 2006 telah mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah Kabupetan Sidoarjo. Pada kenyataan di lapangan kebijakan parkir berlangganan banyak menuai kiritikan dan berbagai elemen masyarakat baik dari kalangan anggota dewan maupun masyarakat bawah. Kritik yang disampaikan berbagai unsur masyarkaat disampaikan melalui

media cetak maupun elektronik bahkan melalui forum pengaduan Kabupaten Sidaorjo. Kritik yang disampaikan masyarakat pada umumnya menolak adanya kebijakan parkir berlangganan yang dinilai tidak pro rakyat dan dinilai tidak efisien dikarenakan masih ada tarikan retribusi dari juru parkir meskipun sudah berlangganan.

Evaluasi kebijakan dalam penelitian ini meliputi input, proses, efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, ketepatan. Input dengan cara melakukan pengamatan sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lain yang diperlukan. Proses dengan cara mengamati kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, efektivitas dengan mengukur ketercapaian hasil yang diinginkan, efisiensi dengan mengukur seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil tersebut, kecukupan dengan mengukur sejauh mana pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah, perataan dengan mengukur apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan secara merata, responsivitas dengan mengukur apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, ketepatan dengan menilai apakah tujuan yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.

Input berupa Sumber daya pendukung semuanya mencukupi baik itu ditingkat dinas perhubungan selaku penanggung jawabpelaksanaan kebijakan peraturan daerahmaupun dari UPT Parkir selaku pengelola kebijakan parkir berlangganan di lapangan, Input berupa sumber daya manusia yang terdapat pada UPT Parkir cukup memadai terbukti keterlibatan langsung dari kepala Dinas sebagai penanggung jawab, tingkat pendidikan Kepala Dinas magister maka sangat mudah untuk melaksanakan tugas-tugas di lapangan terkait pelaksanaan kebijakan parkir berlangganan. Hal ini memperkuat bahwa sumber daya manusia yang mendukung terlaksananya kebijakan Peraturan daerah Parkir Berlangganan tergolong baik, Proses Kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Sidoarjo nomor 1 tahun 2006 tentang parkir disebutkan bahwa tujuan parkir berlangganan adalah ketertiban pelaksanaan parkir dan peningkatan pendapatan asli daerah untuk pembiayaan pembangunan daearah. Dalam hal tujuan kebijakan parkir berlanggan sudah sesuai dengan kenyataan karena pakir berlangganan berdampak pada ketertiban dan kenyamanan pengguna parkir serta mampu meningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Sidoarjo.

Kepuasan Masyarakat Sidoarjo terhadap kebijakan Parkir berlangganan tergambar melalui indikator indeks kepuasan masyarakat yaitu Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan parkir berlangganan dalam penelitian ini didasarkan pada teori undeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan sebagaimana telah ditetapkandalam Peraturan Menteri PAN Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Berdasakan hasil penelitian secara umum masyarakat Sidoarjo tidak puas akan diberlakukannya kebijakan parkir berlangganan sehingga kebijakan parkir berlangganan memberatkan masyarakat.

Saran

Merujuk pada hasil penelitian yaitu belum terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan peraturan daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang retribusi parkir maka:

1. Bagi UPT Parkir selaku pelaksana peraturan daerah nomor 2 tahun 2012 tentang parkir berlangganan lebih memperhatikan dan meningkatkan kesejahteraan juru parkir dikarenakan masih masih memungut biaya parkir kepada pelanggan parkir
2. Lokasi dan area parkir berlangganan hendaknya makin diperjelas sehingga masyarakat tidak bingung dalam membedakan area parkir umum dan parkir berlangganan
3. Kepada juru parkir di wilayah Kabupaten Sidoarjo hendaknya mampu memberikan pelayanan perparkiran yang lebih baik kepada pelanggan parkir.
4. Bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu mengadakan evaluasi dan perbaikan kebijakan parkir berlangganan khususnya sanksi yang diterapkan bagi juru parkir nakal yang masih memungut retribusi dari pelanggan

Daftar Pustaka

Agustino, L. (2006). *Dasar-dasar Kebijakan Publik.* Bandung: Alfabeta.

Ahmad Yani, *HUbungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 45

Samudra, Azhari Aziz. 1995. *Perpajakan di Indonesia; Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Halim, Abdul. (2004). *Akuntansi Keuangan Daerah,* Jakarta: Salemba Empat

Badjuri, A. & Yuwono, toT. (2002). *Kebijakan Publik Konsep & Strategi*. Semarang: Undip Press.

Brotodihardjo,R. Santoso, (1995), *Pengantar Ilmu Hukum Pajak,* Bandung, PT. Eresco

Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta

Danim, S. (2000). *Pengantar studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta: BumiAksara

Dunn. W. N. (1993). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Uiversity Press.

Dunn. W. N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Uiversity Press.

Gedeian, A. G. (1991). *Organization Theory and Design*. University of Colorado at danver

Kaho, Josef Riwu. (2002). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia (Identifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi penyelenggaraannya)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,

Prakosa, Kesit Bambang. (2005). *Pajak dan Retribusi Daerah*, Yogyakarta: UII Press.

Kountur, R. (2009). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.

Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Budiarjo, M. (2000). *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Indonesia.

Mardiasmo. (2008). *Perpajakan edisi Revisi 2008*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta

Muljono, Djoko. (2010). *Hukum Pajak – Konsep, Aplikasi Dan Penuntun Praktis.* Yogyakartya: CV. Andi Offset

Moleong, L. J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda karya.

Muchsin, H & Putra, F. (2002). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Averroes Malang.

Pudyatmoko, Y. Sri. (2008), *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Nugroho, R. (2004). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Ndraha, T. (1989). *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Steers, M. R. (1985). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Syafei, I. K. (1992). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama

Sirait. A. (1991). *Manajemen*. Jakarta: PT Gelora Aksara

Subarsono, A. G (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Tangkilisan. H.N.S. (2003). *Kebijakan.* Jakarta: Media Persada

Todaro, Michael P. (1997). *Ekonomi Pembangunan di Dunia Ketiga*. Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suntoro, I & Hariri, H. (2015). *Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widodo. (2001). *Implementasi Kebijakan*. Bandung: CV Pustaka Pelajar.

Winarno, *Kebijakan Publik (Teori, Proses Dan Studi Kasus).* (Yogyakarta: CAPS

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk &* Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.

Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan.* Bandung : Penerbit ITB.