

POTENSI MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PARKIR DI KAWASAN WISATA KOTA YOGYAKARTA



Executive Summary

Problem parkir bukan semata soal keterbatasan lahan, tetapi juga ketepatan aturan dan kesiapan aparatur dalam menjalankan/ menegakkan aturan. Termasuk juga budaya bagaimana masyarakat yang mentaati aturan, serta mempersoalkan penyimpangan parkir yang ditemukan.

Minimnya fasilitasi akses dan transportasi pendukung yang memadai disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta ke tempat-tempat pariwisata juga telah merangsang wisatawan menggunakan kendaraan sendiri, dan ini menjadi penyumbang kesemrawutan yang ada. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan DIY mencoba menganalisa permasalahan parkir di kawasan pariwisata tersebut dengan melihat serta mempertimbangkan berbagai aspek.

Analisa yang dilakukan berdasarkan data lapangan, dokumen dan keterangan narasumber sebagai argumentasi untuk menyarankan Pemerintah Kota Yogyakarta dan DPRD Kota Yogyakarta agar melengkapi konten dalam revisi Perda Nomor 18 Tahun 2009 tentang Perparkiran, yaitu mengatur pengelolaan parkir yang terintegrasi dengan aspek fasilitasi akses menuju tempat wisata, penataan system transportasi, dan tata ruang kota. Selain itu Perda juga harus mengatur mengenai penyelenggaraan parkir satu pintu yang dikelola oleh satu Institusi tertentu sebagai regulator tunggal dan terintegrasi, serta pembayaran parkir berbasis kartu elektronik (*smart parking*).

Ombudsman RI Perwakilan DIY juga menyarankan agar Pemerintah Kota Yogyakarta menyusun, atau jika sudah ada memperbaharui standar layanan parkir dengan melibatkan pemangku kepentingan sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, untuk menjadi dasar penyelenggaraan layanan parkir yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Juga menyusun, atau jika sudah ada, melakukan reviu dan evaluasi untuk memperbaharui mekanisme penindakan yang terukur dan berkepastian hukum terhadap pelaku pelanggaran parkir.



SARAN

Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, sesuai kewenangan dalam Pasal 8 Ayat (2) UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI memberikan saran kepada Pemerintah Kota Yogyakarta dan DPRD Kota Yogyakarta c.q Panitia Khusus Penyusunan Perda Tentang Perparkiran, sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Yogyakarta dan DPRD Kota Yogyakarta menambahkan ketentuan, atau jika sudah ada, agar memperkuatnya, dalam revisi Perda Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Perparkiran:
 - a. Yang mengatur mengenai pengelolaan parkir terintegrasi dengan aspek fasilitasi akses menuju tempat wisata dan penataan sistem transportasi serta tata ruang kota.
 - b. Yang mengatur mengenai penyelenggaraan parkir satu pintu yang dikelola oleh satu institusi tertentu sebagai regulator tunggal dan terintegrasi.
 - c. Yang mengatur mengenai pembayaran parkir berbasis kartu elektronik (*smart parking*)
2. Pemerintah Kota Yogyakarta agar menyusun, atau jika sudah ada, memperbaharui standar layanan parkir dengan melibatkan pemangku kepentingan sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai dasar penyelenggaraan layanan parkir yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.
3. Pemerintah Kota Yogyakarta menyusun, atau jika sudah ada, melakukan reviu dan evaluasi untuk memperbaharui mekanisme penindakan yang terukur dan berkepastian hukum terhadap pelaku pelanggaran layanan parkir.



Latar Belakang

Yogyakarta merupakan destinasi wisata yang banyak dikunjungi, baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Hal tersebut berdampak pada volume kendaraan di Kota Yogyakarta, yang tiap tahunnya menunjukkan tren peningkatan. Menurut data Dinas Perhubungan DIY pada libur Natal dan Tahun Baru 2014/2015, tercatat mobil pribadi yang masuk ke DIY berjumlah 515.409 unit dan sepeda motor 851.266 unit. Sementara pada 2015/2016, terdapat 539.068 unit mobil pribadi dan 873.254 unit sepeda motor. Tahun 2017 diprediksi semakin meningkat, yaitu sekitar 562.727 unit mobil pribadi dan 895.242 unit sepeda motor¹.

Tingginya volume kendaraan tersebut mestinya berbanding lurus dengan ketersediaan fasilitas parkir dan fasilitas transportasi publik yang memadai. Pemerintah Provinsi DIY khususnya Kota Yogyakarta telah melakukan kegiatan penataan areal parkir, antara lain membangun tempat parkir Portabel di Jalan Abu Bakar Ali sebagai bagian dari program penataan kawasan Malioboro.

Berbagai kebijakan terkait perparkiran juga telah diterbitkan, yaitu :

1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran.
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran.
3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha. Di samping soal dasar hukum penyelenggaraan perparkiran.
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 92 Tahun 2009 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Fungsi dan Rincian Tugas Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Kawasan Malioboro pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Yogyakarta.

Meskipun demikian, permasalahan layanan parkir masih saja menjadi keluhan warga hampir di setiap musim liburan. Pada awal tahun 2017 misalnya, lima orang Juru Parkir terjaring Tim Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) Kota Jogja. Ada juga laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan DIY yang mengeluhkan pungutan biaya parkir tidak sesuai ketentuan. Fakta ini seolah

¹ <http://jogja.tribunnews.com/2016/12/14/15-juta-kendaraan-pribadi-diperkirakan-bakal-masuk-diy-saat-libur-natal-dan-tahun-baru> pada tanggal 14 Maret 2017 pukul 10.00 Wib.

memberikan pesan kepada kita bahwa penataan layanan parkir memang sudah tidak bisa lagi dilakukan dengan pendekatan menambah area parkir semata, melainkan harus lebih komprehensif dari itu.

Hasil Systemic Review

Beberapa kelemahan penyelenggaraan parkir dari sisi regulasi, operasional dan pengawasan berdampak pada kualitas layanan parkir sehingga berpotensi terjadinya maladministrasi. Demikian hasil Systemic Review yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan DIY, sebagai berikut :

1. Aspek Regulasi

a. Pengaturan yang tidak rinci tentang parkir tidak tetap.

Pengaturan mengenai izin, kewajiban pengelola dan juru parkir tidak mendetail sampai pada jenis kegiatan yang memungkinkan untuk penyelenggaraan parkir tidak tetap, waktu dan lain-lain. Hal ini memicu munculnya kegiatan-kegiatan parkir yang bersifat tidak tetap berangsur-angsur (dapat) berubah menjadi parkir tetap yang tanpa dilengkapi izin.

Pasal 2 Perda Nomor 18 Tahun 2009 memang membatasi penyelenggaraan parkir tidak tetap hanya oleh Pemerintah Daerah. Akan tetapi, Pasal 15 justru membuka ruang bagi Badan atau orang Pribadi untuk menyelenggarakannya meski dengan syarat harus ada izin Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.

b. Pengelolaan parkir menjadi kewenangan banyak pihak.

Menurut Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 Pemerintah Daerah

dan Swasta berwenang mengelola parkir. Akan tetapi, Peraturan Walikota Nomor 67 Tahun 2015 menyebar kewenangan pengelolaan parkir tersebut berada pada 5 (lima) instansi yaitu Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta, UPT Pengelolaan Kawasan Malioboro, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta dan Kecamatan di Kota Yogyakarta.

Banyaknya institusi yang diberi kewenangan mengelola perparkiran mengakibatkan beragamnya kebijakan dalam aspek teknis. Tidak hanya itu, ketika terjadi permasalahan atau keluhan, pemerintah daerah dihadapkan pada problem klasik soal koordinasi. Permasalahan semakin rumit ketika Peraturan Daerah maupun peraturan teknis lainnya ternyata tidak mengatur secara rinci batasan kewenangan antar institusi tersebut. Akibatnya rentang waktu koordinasi dan kendali dalam merespon isu atau persoalan tertentu menjadi panjang dan berbelit sehingga berdampak pada kualitas layanan.

Tabel 2.1 Identifikasi Jenis dan Pengelola Tempat Parkir

Tempat Parkir	TKP/TJU	Pengelola	Pihak Ke III sebagai Pengelola
1. Tempat Khusus Parkir (TKP) Abu Bakar Ali	TKP	UPT Malioboro	Komunitas Juru Parkir
2. Tempat Khusus Parkir (TKP) Ngabean	TKP	Dinas Perhubungan	Komunitas Juru Parkir
3. Tempat Khusus Parkir (TKP) Senopati	TKP	Dinas Perhubungan	Komunitas Juru Parkir
4. Tempat Khusus Parkir (TKP) Sriwedani	TKP	Dinas Perhubungan	Komunitas Juru Parkir
5. Tempat Khusus Parkir (TKP) Malioboro II	TKP	UPT Malioboro	CV. Duta Mega
6. Parkir Tepi Jalan Umum P. Senopati (Depan Kantor Pos Besar)	TKP	Dinas Perhubungan	Komunitas Juru Parkir

Olahan Tim : sumber hasil wawancara dan data

c. Tarif belum menjadi instrumen pengendalian parkir yang mendukung manajemen transportasi

Pengaturan tarif parkir di Kota Yogyakarta mengacu kepada Perda Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha dan Perda Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum. Meskipun telah ada regulasi yang mengatur soal besaran tarif, namun tidak secara spesifik menjadi alat kendali parkir. Hal ini terlihat dari belum adanya kebijakan tarif untuk waktu tertentu di lokasi yang tingkat kepadatannya tinggi dan batas waktu parkir. Akibatnya parkir di TJU (Tepi Jalan Umum) lebih diminati karena tidak adanya batas waktu bahkan cenderung lebih murah dibandingkan TKP (Tempat Khusus Parkir) yang telah menerapkan tarif progresif.

Tarif progresif di TKP juga belum optimal dilaksanakan. Salah satu faktor yang

mempengaruhi adalah soal ketersediaan dan penggunaan sarana pendukung berupa *parking meter*. Hasil temuan Ombudsman RI Perwakilan DIY di lapangan, loket-loket retribusi sudah tersedia di TKP akan tetapi

tidak difungsikan sebagaimana mestinya. Sebagai contoh di TKP Ngabean dan TKP Abu Bakar Ali. Sehingga meskipun sudah ada parking meter, pemungutan retribusi masih dilaksanakan secara manual sehingga rawan kebocoran.

d. Penyediaan Karcis oleh Pihak Pengelola rawan penyimpangan

Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran, mengatur tanggung jawab penyediaan parkir di dua pihak. Pemerintah Daerah bertanggung jawab sebagai penyedia karcis di TJU dan untuk parkir tidak tetap. Adapun Pengelola Tempat Khusus Parkir (yang bisa dilakukan oleh instansi non pemerintah) bertanggung jawab dan berwenang mencetak karcis retribusi parkir sesuai dengan peraturan yang berlaku di bawah pengawasan pejabat yang ditunjuk.

Keterangan yang berhasil dihimpun Tim Ombudsman menunjukkan bahwa penyediaan karcis parkir, dalam prakteknya disediakan oleh Pengelola TKP yang pengadaannya bersumber dari pendapatan parkir. Di lapangan juga ditemui adanya karcis yang dipakai lebih dari satu kali bahkan terdapat juga tempat parkir yang tidak menyerahkan karcis kepada pengguna jasa parkir. Alasan penggunaan karcis parkir berulang ini adalah untuk menutup biaya operasional, termasuk pencetakan karcis parkir.

e. Belum ada pengaturan yang rinci mengenai kriteria lokasi yang menjadi tempat larangan parkir.

Regulasi yang berlaku di Kota Yogyakarta belum mengatur secara rinci mengenai titik larangan parkir, padahal pengaturan ini diperlukan agar masyarakat dapat melakukan pengawasan langsung tentang keberadaan parkir yang tidak sesuai kriteria sebagai suatu alat kontrol sosial.

f. Belum terdapat pengaturan Standar Layanan Parkir

Regulasi tentang Parkir di Kota Yogyakarta juga belum mengatur standar pelayanan yang sama untuk setiap tempat parkir, termasuk tempat parkir yang dikelola Pemerintah Daerah. Salah satu contohnya terkait dengan papan informasi tarif. Pasal 11 Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2009 mengatur bahwa papan tarif dan rambu wajib disediakan oleh pengelola TKP Swasta, namun tidak ditegaskan untuk TKP, TJU dan Parkir Tidak

Tetap yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

2. Aspek Operasional

a. Maraknya Parkir Liar

Terbatasnya daya tampung areal parkir menyebabkan kemacetan kendaraan dan mengurangi kenyamanan pengguna jalan. Misalnya saja di Depan Kantor Pos Besar, areal yang seharusnya hanya untuk parkir kendaraan roda dua dan terpasang larangan parkir justru dimanfaatkan untuk kendaraan mini bus dan mobil pribadi.

Pemerintah Kota Yogyakarta telah memasang marka larangan parkir di beberapa titik. Prakteknya justru di bawah marka larangan parkir terlihat barisan kendaraan yang sedang terparkir. Tidak hanya itu, banyak masyarakat yang memanfaatkan lahan pribadi untuk parkir dan ini tidak berizin sehingga pendapatannya tidak termasuk dalam PAD Kota Yogyakarta.

Selain tidak berizin, parkir liar tersebut juga tidak sesuai dengan tata ruang yang ada. Petugas pelaksana tentu saja juga tidak memiliki legalitas (surat tugas dari pejabat yang berwenang). Akibatnya jika terjadi penyimpangan maka pertanggungjawaban menjadi tidak jelas.

b. Pemberlakuan tarif parkir yang tidak sesuai ketentuan

Ketentuan besaran tarif parkir di kota Yogyakarta telah diatur sesuai Perda Nomor 5

tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum. Namun, pada prakteknya juru parkir seringkali menaikkan tarif parkir, baik untuk kendaraan jenis sepeda motor, mobil maupun bus pariwisata. Hal ini ditemukan pada beberapa tempat seperti di Depan Kantor Pos Besar, TKP Sriwedani, dan pada musim liburan di TKP Senopati serta TKP Ngabean.

c. Pemanfaatan TKP belum optimal

Terdapat 3 (tiga) TKP sebagai sarana parkir di Kota Yogyakarta TKP Abu Bakar Ali, TKP Ngabean, TKP Sriwedani. Hasil pengumpulan data lapangan, menunjukkan bahwa keberadaan TKP Abu Bakar Ali dan TKP Ngabean belum bermanfaat secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kendaraan yang parkir di kedua tempat ini, TKP Abu Bakar Ali dan TKP Ngebean pada hari kerja atau pada hari Senin-Jum'at hanya terisi maksimal 10 Bus dari total daya tampung 40 Bus untuk TKP Ngabean dan 50 Bus untuk TKP Abu Bakar Ali².

Hasil *mystery shopping* Tim Ombudsman ke Lapangan menunjukkan TKP Abu Bakar Ali untuk lantai 3 hampir tidak ada kendaraan yang terparkir baik pada hari biasa maupun hari libur. Bahkan informasi lapangan yang diperoleh, Lantai 3 hanya dimanfaatkan untuk istirahat para Juru Parkir.

Penyebab belum maksimalnya pemanfaatan TKP ini dipengaruhi banyak faktor antara lain; lokasi yang agak jauh dari tujuan wisata dan adanya parkir liar di gang atau jalan-jalan di belakang jalan Malioboro. Bahkan beberapa

titik yang berada di sekitar TKP Ngabean juga terdapat parkir liar sehingga hal ini menjadi pilihan bagi masyarakat untuk memarkir kendaraannya.

d. Petugas parkir tidak menggunakan atribut resmi

Sesuai dengan Perda Kota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran, petugas atau juru parkir diwajibkan untuk menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta perlengkapan lainnya yang ditetapkan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk. Namun berdasarkan pada temuan tim Ombudsman RI Perwakilan DIY di lapangan menunjukkan bahwa petugas parkir disejumlah lokasi parkir seperti TKP Ngabean, Taman Sari, Kantor Pos Besar tidak menggunakan atribut resmi sebagai identitas.

e. Perilaku pengguna layanan yang belum taat aturan

Di tataran implementasi, persoalan penegakan hukum senantiasa dihadapkan pada persoalan budaya hukum masyarakat. Selama ini rendahnya ketaatan terhadap hukum menjadi pendorong terjadinya pelanggaran apalagi jika tidak ada penindakan dari aparat yang berwenang sehingga yang terjadi adalah pelanggaran yang berlangsung terus-menerus dan melibatkan banyak pihak.

² Hasil wawancara dengan Pengelola TKP Abu Bakar Ali dan TKP Ngabean

f. Sistem pemungutan retribusi yang masih bersifat manual

Pengaturan tarif parkir perlu diiringi dengan pembenahan sistem pungutan, maka penggunaan teknologi menjadi salah satu alternatif. Layanan parkir berbasis teknologi (*smart parking*) juga sejalan dengan rencana yang sudah dicanangkan untuk menjadikan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai “Smart Province”.

Hasil temuan Tim Ombudsman pada 6 (enam) titik parkir milik Pemerintah Daerah, belum satupun yang memiliki sistem pemungutan retribusi yang menggunakan elektronik. Bahkan ada beberapa titik seperti TKP Abu Bakar Ali, TKP Malioboro II, TKP Ngabean yang telah menyediakan Pos atau Locket, namun faktanya Pos atau Locket tersebut belum difungsikan dengan baik.

3. Aspek Pengawasan

a. Penegakan Hukum yang lemah

Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2009 mengatur sejumlah larangan dan sanksi dalam penyelenggaraan layanan parkir. Sanksi yang dikenakan bagi pelanggaran Peraturan Daerah tersebut terdiri dari sanksi administrasi, pemindahan kendaraan, denda termasuk sanksi kurungan bagi pelanggarnya.

Meskipun sudah ada pengaturan larangan dan sanksi, faktanya parkir liar masih saja terjadi. Baik itu pemanfaatan lokasi yang bukan diperuntukkan untuk parkir, maupun orang yang beraktifitas sebagai Pengelola atau Juru Parkir. Sedangkan dari sisi masyarakat, masih

saja ditemui kondisi masyarakat yang memarkir kendaraan di marka larangan parkir.

Masalah lain yang juga senantiasa menjadi keluhan warga maupun wisatawan di Yogyakarta adalah soal tarif parkir yang tinggi, khususnya di area wisata. Meskipun telah banyak yang mempersoalkan masalah tarif parkir akan tetapi maraknya parkir liar dan tidak teratasinya persoalan keluhan tarif parkir menunjukkan bahwa penegakan hukum peraturan perparkiran di Kota Yogyakarta masih rendah. Koordinasi antar institusi juga rendah.

b. Belum optimalnya kanal informasi publik/pengaduan untuk penanganan parkir

Berdasarkan hasil pengumpulan data lapangan di 6 (enam) lokasi Taman Parkir milik Pemerintah Daerah tidak ditemukan sarana pengaduan. Informasi soal sarana pengaduan ini juga tidak terpublikasi di area parkir. Akibatnya ketika terjadi keluhan soal layanan perparkiran, maka kanal pengaduan yang ada dan dimanfaatkan masyarakat adalah media atau media sosial.

c. Lemahnya kontrol sosial

Pelanggaran parkir yang dilakukan masyarakat berdampak pada berkurangnya ruang bagi pejalan kaki, lalu lintas menjadi macet dan ruang publik hanya dimiliki pihak tertentu. Kesadaran tersebut belum terbangun di tengah masyarakat sehingga kontrol sosial belum menjadi instrumen untuk mencegah pelanggaran aturan parkir.

Kesimpulan

Berdasarkan data hasil Systemic Review Ombudsman RI Perwakilan DIY, manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan layanan parkir di Kota Yogyakarta memang perlu dilakukan pembenahan, dengan dasar pertimbangan sebagai berikut:

1. Meskipun Pemerintah Kota Yogyakarta telah membentuk berbagai aturan penyelenggaraan layanan parkir di Kota Yogyakarta, namun pengelolaan parkir di kawasan wisata belum diatur sehingga layanan parkir di kawasan wisata masih mengacu kepada layanan berdasarkan kawasan yang dibedakan menurut lokasi. Ini antara lain menjadi penyebab timbulnya berbagai praktik perbuatan maladministrasi dalam layanan perparkiran.
2. Intensitas partisipasi masyarakat dalam proses penataan dan pengawasan layanan parkir masih belum maksimal. Hal ini diantaranya dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran hukum masyarakat, lemahnya kontrol sosial serta belum tersedianya informasi saluran pengaduan yang dapat digunakan masyarakat terkait layanan yang dapat ditanggapi secara cepat, konkret dan sinergi dengan instansi lainnya, termasuk aparat penegak hukum. Adapun kanal pengaduan melalui UPIK masih belum cukup dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut.
3. Secara lebih detil, maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan parkir di tempat wisata Kota Yogyakarta dapat dilihat dari tiga aspek, sebagai berikut:

- a. Aspek Kebijakan
 - Peraturan Daerah 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran, Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha dan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum, mengandung beberapa kelemahan yang memiliki potensi maladministrasi dalam penerapannya yaitu :
 - 1) Pengaturan yang tidak rinci tentang “Parkir Tidak Tetap”.
 - 2) Kewenangan pengelolaan parkir oleh banyak pihak, yaitu berada pada 5 (lima) instansi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta.
 - 3) Strategi pengaturan tarif maupun zonasi belum dijadikan sebagai instrumen pengendalian parkir untuk mendukung manajemen transportasi.
 - 4) Pemberian kewenangan penyediaan karcis oleh pihak pengelola yang rawan penyimpangan.
 - 5) Belum ada pengaturan yang rinci mengenai kriteria lokasi yang menjadi tempat larangan parkir.
 - 6) Belum terdapat pengaturan Standar Layanan Parkir
- b. Aspek Operasional
 - Pada tataran operasional terdapat persoalan yang mengindikasikan terjadinya maladministrasi dalam bentuk :
 - 1) Maraknya Parkir Liar.
 - 2) Pemberlakuan tarif parkir yang tidak sesuai ketentuan.
 - 3) Pemanfaatan TKP belum optimal.
 - 4) Petugas parkir tidak menggunakan atribut resmi.

- 5) Perilaku pengguna layanan.
- 6) Sistem pemungutan retribusi/parkir yang masih bersifat manual belum menggunakan system dan perangkat elektroink (*smart parking*).

c. Aspek Pengawasan

Pada aspek pengawasan dan penindakan, terdapat pula kelemahan-kelemahan yang dapat menjadi celah munculnya potensi maladministrasi:

- 1) Penegakan Hukum yang lemah dan tidak cukup terkordinasi antar instansi.
- 2) Belum jelasnya informasi kanal pengaduan untuk keluhan layanan parkir.
- 3) Minimnya partisipasi masyarakat dan lemahnya kontrol sosial.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Caiden, Gerald E. 1991. What Really Is Public Maladministration?. Public Administration Review, Vol. 51, No. 6
- Cresswell, John W. 2009. Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approach. 3rd ed. SAGE Publication.
- Iskandar Abubakar dkk, Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir, cetakan pertama, Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas dan Angkutan Kota Dirjen Perhubungan Darat, Jakarta, 1998.

Mulyani, Sri. 2016. Resistensi Juru Parkir Terhadap Penataan Kawasan Malioboro Yogyakarta. Skripsi Program Studi Ilmu Manajemen dan Kebijakan Publik UGM.

Perry, James L. 2007. Democracy and the New Public Service. The American Review of Public Administration Volume 37 pp. 3-16

Pierre, Jon & Peters, B. Guy. 2006. Governance, Accountability and Democratic Legitimacy dalam Arthur Benz dan Yannis Papadopoulos (eds) Governance and Democracy: Comparing National, European and International Experiences. Routledge.

Reny Santoso dkk, *Manual Mystery Shopping untuk Unit Pelayanan Publik*, Bandung, Bandung Institute of Governance Studies (BIGS), hlm 4

Sirajuddin dkk, Hukum Pelayanan Publik Berbasik Partisipasi & Keterbukaan Informasi, 2011, Setara Press, Malang, hlm 11-12.

PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 18 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perparkiran

Peraturan Walikota nomor 16 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perpakistan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang
Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik

BERITA ONLINE

<http://jogja.tribunnews.com/2016/12/14/15-juta-kendaraan-pribadi-diperkirakan-bakal-masuk-diy-saat-libur-natal-dan-tahun-baru>
diakses pada tanggal 14 Maret 2017 pukul
10.00 Wib.

<http://www.harianjogja.com/baca/2017/03/01/pungli-jogja-atasi-jukir-nakal-dishub-rutinkan-razia-pembinaan-797370> diakses tanggal
14 Maret 2017 Pukul 13.50 Wib