

DEBIROKRATISASI PELAYANAN: “ANALISIS PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR DI PAMEKASAN”

Syaiful Anam

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura
masanam.fiaunira@gmail.com

Abstract

The paradigm of public administration to putting public services of the shift in the main focus of the public bureaucracy an substance, arguing that it reduces the portion of the government's role that the single agent shifts to citizens in the position of sovereign owners and is always encouraged to participate in the implementation of development and public services. Maining approach of public is not the state but the putting citizen. Democratization is an analysis of the modern bureaucratic theory of classical bureaucratic forms that prioritize the role and function of government structures in governance of productivity-based and professional organizations. The perspective of the administration of public becomes the administration of public or administration by public which becomes the key issue of bureaucracy in the service barometer. Inherent with the public service, that public policy is one of the crucial domains in it. Good policy, Good Public Policy will realize quality public service. Regional Regulation (Perda) of Pamekasan Regency Number6 Year 2010About Retribution of Parking Service at Public Road and Levy of Special Parking Area in Pamekasan Regency is one of the articulation form of more concrete governmental interest in the form of regional regulation in principle to maximize the role of government as a public servant that is giving optimal service to the community, providing legal certainty about parking management, giving parking regulators certainty.

Keywords: Debirocration, and Parking Service Regulation

Abstrak

Substansi pergeseran paradigma administrasi publik salah satunya adalah menempatkan pelayanan publik sebagai fokus utama dalam birokrasi publik, argumentasinya mengurangi porsi peran pemerintah yang semula agen tunggal bergeser pada warga negara dalam posisi pemilik kedaulatan dan senantiasa didorong untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Artinya pendekatan tidak lagi kepada negara tetapi lebih kepada publik. Deberokratisasi merupakan analisa teori birokrasi modern terhadap bentuk birokrasi klasik yang mengedepankan peran dan fungsi struktur pemerintah dalam tatakelola organisasi yang berbasis produktivitas dan profesional. Perspektif *administration of public* menjadi *administration for public* atau *administration by public* yang menjadi isu kunci birokrasi dalam barometer pelayanan. Inheren dengan pelayanan publik, bahwa kebijakann publik merupakan salah satu domain krusial di dalamnya. Kebijakan yang baik, *Good Public Policy* akan mewujudkan pelayanan publik berkualitas. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Pamekasan Nomor6 Tahun 2010Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Tempat Khusus Parkir di Kabupaten Pamekasan adalah salah satu bentuk artikulasi kepentingan pemerintah yang lebih kongkrit dalam bentuk peraturan daerah digulirkan pada prinsipnya memaksimalkan peran pemerintah sebagai *public servant* yakni memberi pelayanan optimal kepada masyarakat, memberi kepastian hukum tentang pengelolaan parkir, memberi kepastian pendapatan juru parkir.

Kata kunci: Debirokratisasi Pelayanan, dan Regulasi Retribusi Pelayaan Parkir

PENDAHULUAN

Karakteristik pemerintahan umumnya di negara dunia ketiga menunjukkan pelayanan publik prima merupakan suatu kehendak yang masih menjadi sebuah cita-cita yang perlu diperjuangkan. Fenomena empirik menyajikan fakta-fakta yang menunjukkan sebuah arogansi kekuasaan yang berlebih dari birokrasi publik selama ini menjadi instrumen yang efektif bagi penguasa untuk mempertahankan kekuasaannya, birokrasi publik

lebih cenderung menjadikan diri sebagai pelaksana kepentingan penguasa daripada menjadi pelayan masyarakat, tradisi birokrasi yang dibentuk sebagai alat penguasa untuk menguasai masyarakat dan segala sumberdayanya, budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Wujud pelayanan seperti yang ditunjukkan tadi selalu dikaitan dengan model birokrasi klasik yang selalu mendapat sorotan

tajam dari analisa model birokrasi modern yang menghendaki nilai-nilai pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau dan pasti.

Dalam diagnosa pelayanan publik yang tidak berkualitas tadi setidaknya ada beberapa faktor yang meliputi seperti prosedur, budaya, aparatur hingga bentuk organisasi. Walters seperti dikutip Suryono (2001 :52) berpendapat, bahwa kegagalan daripada pelayanan publik ini disebabkan karena aparat (birokrasi) tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya. Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya yang bersifat hirarkis, pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkis), pelayanan publik yang modelnya kolektif ini disebabkan oleh adanya tolok ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum; (d) dalam aktivitasnya, aparat pemerintah sering terjebak pada pandangan “ectic” yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “emic” yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah; (e) kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warganegara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma (2008:58).

Upaya untuk memperbaiki pelayanan publik terus menerus silih berganti bahkan kadang terkesan tumpang tindih meramu model yang dianggap paling mutakhir diaplikasikan dalam pelayanan publik, sebut saja model *New Public Management* melalui konsep *entrepreneurship* hingga yang terakhir saat ini model *New Public Service* melalui konsep *citizenshipgovernance* yang sangat memukau secara tekstual, meskipun hingga saat ini hasilnya menunjukkan terasa belum signifikan. Sebagaimana kita pahami bahwa *Citizenship governance* atau yang akrab kita kenal sebagai pemerintahan rakyat merupakan konsep yang mengedepankan asas keadilan, kesetaraan, keterjangkauan, keterlibatan, dan keterbukaan serta tanpa sekat rentang hirarkis diyakini mampu memberi kepuasan pelayanan kepada masyarakat yang kemudian oleh kebanyakan akademisi disebut debirokratisasi pelayanan. Artikel ini mencoba menganalisa pelayanan publik dalam spektrum yang lebih khusus yang di praktekkan oleh pemerintahan daerah dalam semangat otonomi daerah. Fokus analisa pelayanan publik yang dimaksud berkaitan dengan pelaksanaan Peraturan Daerah (Perda Nomor 06 tahun 2010) tentang retribusi pelayanan tempat parkir berlangganan dan tempat parkir khusus yang sedang berjalan hingga saat ini. Sebagai bentuk interpretasi analisa pelayanan yang dimaksud disini terletak pada sejauhmana kesiapan dan kemampuan pemerintah daerah dari sisi

cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkis dan anti individu), sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkis, anti budaya individual dan anti budaya fatalis). Lebih spesifik Wasistiono sebagaimana dikutip Santosa menganalisa beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik, antara lain: (a) instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah ke samping maupun ke atas. Hal mekanisme, prosedur, aparatur, dan disposisi stakeholder dalam mengelola pelayanan parkir.

PEMBAHASAN

Dinamika lingkungan administrasi publik mengalami sejumlah perubahan fundamental yang ditandai dengan meningkatnya arus globalisasi dan liberalisasi dibidang ekonomi, politik, serta budaya, meningkatnya tren arus teknologi yang cepat dan sulit diramal kemana arahnya sehingga berimplikasi pada menguatnya arus informasi sekaligus pengetahuan suatu masyarakat. Munculya perubahan fundamental ini pada satu sisi telah membangkitkan ketidakpuasan terhadap ragam bentuk praktik pelayanan publik terutama proses pelayanan yang disajikan oleh model birokrasi Weberian yang cenderung dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan lingkungan saat ini karena struktur terlalu hirarkis dapat menyebabkan biaya tinggi (*high cost*), prosedur yang kaku atau *red tape*, rendahnya inisiatif dan tanggung jawab aparatur, serta budaya mediokrasi dan inefisiensi yang tinggi (Islamy, 2003:39). Tekanan atas ketidakpuasan tersebut pada gilirannya memicu merebaknya tuntutan bagi dilakukannya reformasi sektor publik sebagai respon dari adanya lingkungan baru yang semakin dinamis serta kadang sulit diterka (*unpredictible*).

Tentu sebagian besar sepakat bahwa reformasi birokrasi merupakan kebutuhan untuk mewujudkan “good public governance” tata pemerintahan yang baik merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat sejahtera. Tata pemerintahan yang baik merupakan suatu bentuk pemerintahan dan administrasi publik yang mampu bekerja secara efisien, yakni mampu memenuhi kebutuhan rakyat. Upaya melakukan perubahan orientasi pelayanan publik dari semula berpijak pada prinsip *post-birokrasi* menuju *post modern-birokrasi* harus didukung dengan kesiapan dan ketersediaan sumberdaya pemerintahan.

Sejumlah kasus analitis muncul sebagai upaya mereformasi kualitas pelayanan publik telah

ditunjukkan dari berbagai dimensi pelayanan kepada masyarakat setidaknya beberapa hal *Pertama*, menurut Höpfl (2006) bahwa post-birokrasi (istilah yang digunakan untuk menunjuk tentang sebuah periodisasi birokrasi setelah masa Weber) memberikan perhatian pada organisasi sektor publik yang lebih luas yang merupakan sebuah konstruk pencangkokan dari daya prediksi dan kuantifikasi atas pengawasan birokrasi dengan jenis ideal 'Weberian' yakni diferensiasi, standarisasi, desentralisasi dan formalisasi yang dijadikan sebagai pondasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. *Kedua*, Malloy and Agarwal (2010) mengemukakan pelayanan publik perlu dilakukan melalui suatu kontrak dengan organisasi non-profit, karena organisasi non-profit memiliki iklim orientasi nilai dan etika pelayanan yang sama dengan pemerintah yaitu mengabdikan untuk melayani. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan publik oleh organisasi non-profit akan lebih mudah diawasi baik oleh pemerintah sendiri maupun oleh lembaga wakil rakyat. *Ketiga*, Trui Steen (2006), mengemukakan bahwa kajian administrasi publik tentang pelayanan publik memiliki dua dimensi yang tercakup di dalamnya, yaitu motivasi pekerja dalam pelayanan publik (pekerja sukarela) dan tujuan-tujuan publik yang harus dicapai. Kedua dimensi ini memiliki peranan penting untuk melihat kesenjangan antara pilihan rasional dan teori motivasi *principal-agent* sekaligus sebagai suatu pandangan altruistik jernih dari pelayanan publik. *Keempat*, Denhardt & Denhardt (2003) dalam bukunya yang populer "*The New Public Service: An Approach to Reform*" mengemukakan bahwa pemerintah seharusnya dijalankan secara demokratis sebagai cermin dari pelayan yang dipilih atau ditunjuk dengan menjadikan warga negara sebagai titik sentral pelayanan. Dengan demikian sejauh mungkin pemerintah (administrator) seharusnya memfokuskan pada tanggungjawabnya untuk melayani dan memberdayakan warganegara selama mereka mengelola organisasi publik dan mengimplementasikan kebijakan publik. *Kelima*, Arief Kusuma Atmaja (2002) menemukan isu bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah, karena tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen, belum adanya sistem komputerisasi yang *online* dengan instansi terkait. Demikian juga dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember tidak konsisten terhadap aturan yang telah ditetapkan, namun dari sisi biaya pelayanan yang ditetapkan tergolong wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat. Di samping itu struktur organisasi yang ada belum menunjukkan kondisi yang baik dan terdapat hubungan yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan, sehingga berimplikasi pada kurang adanya pendelegasian wewenang kepada bawahan. *Keenam*, Kala Martien Luther (2011) dalam

judul penelitiannya tentang *Reformasi Administrasi Di Kantor Bersama (KB) SAMSAT Malang Kabupaten II Dalam Rangka Pelayanan Publik* menyimpulkan bahwa reformasi struktur yang tidak diikuti dengan penyesuaian terhadap manajemen pelayanan terutama dalam hal pendelegasian kewenangan akan berimplikasi pada lambannya pengambilan keputusan pada unit organisasi teknis.

Sejumlah isu dramatis di atas memberi gambaran umum bahwa dalam proses pelayanan publik secara fundamental memiliki tiga anatomi secara simultan yang musti dilaksanakan oleh pemerintah yaitu: *Pertama*, pelayanan publik dilihat dari sisi regulasi; *Kedua*, pelayanan publik dilihat dari sisi otoritas penyelenggara (pemerintah dan swasta); *Ketiga*, pelayanan publik dilihat dari sisi kinerja pelayanan. Karena itulah tidak terlalu berlebihan jika isu sentral yang kini mengedepan dan mau tidak mau harus dijawab oleh setiap administrator publik dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya adalah efisien dan efektif untuk kepentingan siapa? ekonomis bagi siapa? Inilah persoalan aksiologis administrasi publik masa kini dan masa datang. Fredericson (1980; 1996) telah menjelaskan persoalan aksiologis Administrasi publik Baru sebagai berikut:

Conventional and classic public administration seeks to answer either these questions : (1) How can we offer more or better services with available resources (efficiency) or (2) How can services levels be maintained while spending less money (economy)? A new public administration adds this question: Does this service enhance social equity? To say that a service may be well managed and that a service may be efficient and economical, still begs these question: Well managed for whom? Efficient for whom? Economical for whom? Traditionally public administration assumed a convenient oneness to the public.

Esensi dari gerakan New Public Administration itu adalah "to democratize bureaucracy by inducing officials to be more responsive to the clientele they affected and had to work with" (Riggs, 1997:349). Salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh administrator publik dengan demikian adalah ditegakkannya prinsip keadilan proporsional dalam memberikan pelayanan tadi (Chaltwood, 1974). Ini berarti bahwa di satu sisi, sumber daya yang menjadi esensi atau substansi pelayanan masyarakat itu sejauh mungkin dapat didistribusikan berdasarkan atas tingkat kemampuan dan kebutuhan publik yang dilayani (user), bukan lagi sekedar kebutuhan birokrasi yang memberikan pelayanan (provider). Atau, dalam bahasa Osborne dan Gaebler (1992) *meeting the needs of customers, not the bureaucracy*. Di sisi lain, hendaknya bisa dicegah adanya praktik pemberian label (*labelling practices*), baik bersifat politis maupun ideologis terhadap kelompok sasaran program pelayanan publik. Praktek pemberian label seperti tidak ber-KTP, tidak seafiliasi politik, atau pembangkang dapat

mengakibatkan segmen masyarakat yang seharusnya memperoleh manfaat pelayanan publik tertentu diabaikan oleh birokrasi.

Monopoli Birokrasi Dalam Pelayanan

Di kebanyakan negara, apapun sistem politik dan ideologinya, birokrasi pemerintah memang telah tumbuh dengan pesat ibarat raksasa (Savas, 1987). Tumbuh suburnya birokrasi pemerintah itu bukan saja diukur dari ragam birokrasinya tapi juga diukur dari jumlah pegawai yang dipekerjakan. Perkembangan birokrasi pemerintahan itu biasanya diikuti pula dengan proliferasi berbagai produk politik berupa aturan dan regulasi (Dwivedi, 1999). Distribusi atas paket-paket pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah pada umumnya dilakukan melalui struktur dan mesin birokrasi pemerintah sendiri (Schaffer and Wenhsien, 1975; Schaffer, 1986). Dalam keadaan demikian maka penyediaan atau alokasi pelayanan, publik itu sepenuhnya akan di bawah kontrol instansi pemerintah. Logis, jika birokrasi pemerintah kemudian memiliki pengaruh politik yang luar biasa atas berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Pengalaman di masa Orde Baru, dan berlanjut di masa pemerintahan transisi Habibie, berbagai bentuk birokrasi pemerintahan (Dinas, Kantor, Badan Usaha, Otorita dan sebagainya) masih terlibat sangat aktif dalam beragam urusan pelayanan publik. Alokasi surplus yang dihasilkan masyarakat di berbagai sektor jugadistribusikan lewat birokrasi. Berbagai fasilitas pelayanan publik seperti pertamanan, kebersihan, air minum, telepon, listrik, fasilitas pelayanan transportasi darat semisal perkeretaapian atau pengurusan perjalanan naik haji ke tanah suci Mekkah juga masih berada dalam kontrol pemerintah. Berbagai jenis pelayanan itu kesemuanya menggunakan standart pemerintah. Sebelum dikepras oleh “pedang Democles” nya IMF yang menganjurkan pendekatan low, spending dan market-friendly, distribusi data alokasi beragam bahan kebutuhan hidup seperti beras, tepung terigu, telur, minyak goreng dan ikan asin seluruhnya masih dikendalikan oleh pemerintah, lewat birokrasi Badan Urusan Logistik -BULOG (Abdul Wahab, 1999 :14). Disinilah letak persoalan mengapa misi asasi pelayanan publik di Indonesia mudah diselewengkan, dipersepsikan sekedar menjadi alat pemuas nafsu politik rejim, demi langgengnya proses reproduksi kekuasaan. Di masa Orde Baru, di jaman ketika partai pemerintah, Golongan Karya (Golkar), dengan “back up” militer masih malang melintang bagaikan “raja politik” bukanlah suatu fenomena aneh jika berbagai proyek infrastruktur, jalan desa, jaringan air minum pedesaan atau seperti jaringan listrik pedesaan bisa menjadi alat tukar politik. Misalnya, usulan proyek pembangunan jalan desa atau jaringan listrik di suatu desa bisa segera disetujui dibangun asalkan masyarakat di desa tadi pada pemilihan umum mendukung Golkar, sebaliknya, proyek itu bisa saja segera dialihkan ke desa lain begitu mereka terbukti

mendukung ke partai politik lainnya. Di masa pemerintahan transisional Habibie, implementasi program Jaring Pengaman Sosial (JPS) di beberapa tempat dilaporkan telah melenceng dari sasarannya, karena telah terjadi praktik manipulasi yang merugikan kalangan miskin. Melihat itu semua, maka Stempel monopoli, bahkan oligopoli atas berbagai bentuk perlawanan publik di Indonesia memang sulit untuk dipungkiri.

Monopoli birokrasi ternyata menyebabkan manajemen pelayanan publik di Indonesia amat tidak kompetitif dan tidak sensitif pada persoalan perbaikan kualitas secara menyeluruh. Di sinilah sumber segala bentuk salah urus, *poor quality services* dan ketidakefisienan dalam penggunaan sumber-sumber daya (Ishikawa, 1998,S; Jablonski, 1992) terjadi dengan amannya selama bertahun-tahun. Karena itu, berdampak negatif pada komunitas, pada publik dan pada konsumen (Hackman and Wageman, 1995). Monopoli (secara tersembunyi atau terang-terangan) atas penyediaan pelayanan publik ternyata juga menyebabkan perilaku para birokrat mulai dari pimpinan puncak hingga pegawai rendahan berlagak seperti para “administrator kolonial”. Mereka menjadi arogan, tidak responsif dan tidak akuntabel kepada publik. Dalam posisi demikian, birokrasi lantas menjadi sebuah entitas (entity) yang otonom, sedangkan para birokratnya bukan lagi sekadar berperan sebagai alat dari sebuah kekuasaan, melainkan telah menjadi penguasa itu sendiri (Hayden, 1979). Birokrasi telah keluar dari kodratnya sebagai institusi pelayanan publik yang sejati. ini pula yang menyebabkan mengapa publik pengguna jasa pelayanan yang menginginkan jenis pelayanan tertentu selalu berada dalam situasi tidak berdaya. Mereka, misalnya, kalau satu saat tak segera memperoleh pelayanan atau ternyata memperoleh pelayanan yang tidak memuaskan atau kualitasnya jelek, paling banter hanya bisa menggerutu. Tragisnya, gerutuan mereka belum tentu mendapatkan respon positif. Mereka juga tidak bisa lari ke provider yang lain untuk mendapatkan pelayanan yang kualitasnya jauh lebih baik dengan ongkos yang mungkin lebih murah, atau setidaknya sama (Abdul Wahab, 1998).

Model organisasi dan manajemen pelayanan publik yang strukturnya monolitik dan perilakunya birokratik biasanya cenderung tidak inovatif. Sebab, dalam bekerja ia hanya sekedar mengikuti aturan demi aturan itu sendiri. Inilah model yang disebut *rule-driven* atau *rule-following organization* (Painter,1994; Kingsley, 1996). Model ini tak cocok untuk beroperasi dalam pusran dunia yang makin kompetitif karena tak akan tahan banting menghadapi persaingan dan situasi sosial, ekonomi dan politik yang berubah cepat; Kehadirannya juga merugikan kepentingan publik. Selain kurang responsif dan lamban dalam pengambilan keputusan-keputusan yang strategis masalah lain yang kerap kali muncul ialah masalah-masalah akses (*access problems*).

Masalah akses ialah kesukaran-kesukaran untuk menciptakan mekanisme hubungan - hubungan keorganisasian tertentu antara klien (pengguna jasa pelayanan publik) dan instansi pemerintah, yang memungkinkan sumber-sumber daya langka terdistribusikan kepada masyarakat secara efektif (Shaffer, 1986- de Vries, 1995). Situasi akses yang tak sehat biasanya makin memburuk dalam keadaan dimana para administrator atau pejabat berperan dalam pemberian pelayanan itu, selain tidak profesional, juga tidak bermoral, misalnya karena mereka dijangkiti penyakit birokrasi (*bureaupathologies*) seperti Korupsi, Kolusi, Nepotisme dan tidak akuntabel terhadap kebutuhan dan tuntutan publik yang terus berubah.

Debirokratisasi Pelayanan Publik

Dunia global (di negara industri dan di dunia ketiga) sedang mengalami perubahan besar-besaran akibat proses globalisasi atau internasionalisasi di bidang politik, ekonomi dan teknologi (lihat Featherstone, 1990). Dampak perubahan itu pada sektor penelitian sungguh dramatis. Sejak pertengahan dasa warsa 1970-an (dan menurut para pakar agaknya akan terus berlangsung di abad 21) sebenarnya telah terjadi apa yang disebut "krisis kemampuan memerintah" (*governability crisis*) dari pemerintahan di berbagai belahan dunia. Sejak saat itu, persoalan ini oleh para teoritis telah diangkat sebagai sebuah agenda internasional penting yang perlu mendapatkan solusi. Dalam pemahaman teori *Governance* teori yang mencoba menjelaskan secara makro proses-proses perubahan dalam pemerintahan, krisis ini disebabkan oleh masih kuatnya hegemoni negara, ditandai oleh dominannya pengaruh negara atas segala aspek kehidupan, termasuk urusan pelayanan publik (yang dari waktu ke waktu semakin kompleks). Akibatnya, negara *terjebak* dalam situasi dilematis, menjadi terlalu besar untuk urusan-urusan kecil, menjadi terlalu kecil untuk urusan-urusan yang besar. Akar persoalannya, masih menurut teori *Governance*, terletak pada model pemerintahan yang kini berlaku, dengan ciri khasnya antara lain, struktur yang vertikal, birokrasi yang kental dan wataknya yang intervensions. Model pemerintahan (tradisional) seperti ini ternyata tidak mampu mengadaptasikan dirinya dengan lingkungan ekonomi, sosial dan kultural yang sedang mengalami perubahan yang cepat (lihat Kazaneigil, 1998). Menghadapi situasi semacam itulah diperlukan keputusan politik dari pihak negara/pemerintah untuk secara serius dan konsisten mereformasi model pengorganisasian pelayanan publiknya.

Pada tataran teoritis perkembangan saat ini yang paling sentral munculnya pendekatan manajemen publik baru (*New Public Management*) yang umumnya sangat generik diwarnai pemikiran tentang teori pasar seperti pendekatan *market theory* dan teori pilihan publik baru atau *new public choice theory*, konsep managerialism oleh Pollit (1990), *new*

public management yang dikembangkan oleh Hood (1991), *reinventing government* – nya Osborne dan Gaebler (1992). Gagasan tersebut banyak mengilhami negara-negara barat dan sebagian negara asia sukses menerapkannya kedalam bidang pemerintahan terutama yang berkaitan dengan pelayanan publiknya seperti Eropa, Amerika dan sebagian Asia (Jepang, Korea, Taiwan, Hongkong, Singapore dan Malaysia) sementara praktik pelayanan publik di Indonesia saat ini sedang mencoba mencari bentuknya.

Pergeseran paradigma tersebut juga menyebabkan implikasi terhadap penyelenggaraan peran administrasi publik khususnya terkait dengan pendekatan yang digunakan dalam pembuatan dan pelaksanaan strategi, pengelolaan organisasi secara internal, serta interaksi antara administrasi publik dengan politisi, masyarakat dan aktor lainnya. Implikasi yang demikian tentu saja pada akhirnya akan sangat menentukan corak dan ragam dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam sebuah negara, termasuk Indonesia. Corak dan ragam tersebut akan sangat ditentukan oleh kondisi lokal yang ada di negara tersebut, dalam artian sejauhmana administrasi publik di negara tersebut telah menyesuaikan diri dengan perkembangan paradigma yang ada. Perspektif *new public service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat dalam agenda *Reinventing Government* adalah pengembangan organisasi yang bermuara terwujudnya "a smaller, better, faster and cheaper government". *Reinventing Government* yang digagas oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992) menemukan titik relevansinya dalam konteks optimalisasi pelayanan publik. Ada sepuluh prinsip yang terkandung di dalamnya, yakni pemerintah seharusnya lebih berfungsi mengarahkan ketimbang mengayuh, memberi wewenang ketimbang melayani, menyuntikkan persaingan (kompetisi) dalam pemberian pelayanan, digerakkan oleh misi bukan peraturan, berorientasi pada hasil (*outcome*) bukan masukan (*income*), berorientasi pada pelanggan bukan pada birokrasi, menghasilkan ketimbang membelanjakan, mencegah ketimbang mengobati,

desentralisasi dan pemerintah berorientasi pasar, seharusnya diterapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat (Rodhes, 34:1996).

Gagasan-gagasan Osborne dan Gaebler tentang Reinventing Government mencakup 10 prinsip untuk mewirausahakan birokrasi sebagai berikut: Pertama pemerintahan katalis, mengarahkan ketimbang mengayuh. Artinya, jika pemerintahan diibaratkan sebagai perahu, maka peran pemerintah seharusnya sebagai pengemudi yang mengarahkan jalannya perahu, bukannya sebagai pendayung yang mengayuh untuk membuat perahu bergerak. Pemerintah *entrepreneurial* seharusnya lebih berkonsentrasi pada pembuatan kebijakan-kebijakan strategis (mengarahkan) dari- pada disibukkan oleh hal-hal yang bersifat teknis pelayanan (mengayuh). Cara ini membiarkan pemerintah beroperasi sebagai seorang pembeli yang terampil, mendongkrak berbagai produsen dengan cara yang dapat mencapai sasaran kebijakannya. Upaya mengarahkan membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan mampu menyeimbangkan berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Upaya mengayuh membutuhkan orang yang secara sungguh-sungguh memfokuskan pada satu misi dan melakukannya dengan baik.

Kedua pemerintahan milik rakyat, memberi wewenang ketimbang melayani. Artinya, birokrasi pemerintahan yang berkonsentrasi pada pelayanan menghasilkan ketergantungan dari rakyat. Hal ini bertentangan dengan kemerdekaan sosial ekonomi mereka. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan harus diganti dengan menumbuhkan inisiatif dari mereka sendiri. Pemberdayaan masyarakat, kelompok-kelompok persaudaraan, organisasi sosial, untuk menjadi sumber dari penyelesaian masalah mereka sendiri. Pemberdayaan semacam ini nantinya akan menciptakan iklim partisipasi aktif rakyat untuk mengontrol pemerintah dan menumbuhkan kesadaran bahwa pemerintah sebenarnya adalah milik rakyat. Ketiga pemerintahan yang kompetitif, menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan. Artinya, berusaha memberikan seluruh pelayanan tidak hanya menyebabkan *resources* pemerintah menjadi habis terkuras, tetapi juga menyebabkan pelayanan yang harus disediakan semakin berkembang melebihi kemampuan pemerintah (organisasi publik), hal ini tentunya mengakibatkan buruknya kualitas dan efektifitas pelayanan publik yang dilakukan mereka. Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan kompetisi (persaingan) di antara masyarakat, swasta dan organisasi non pemerintah yang lain dalam pelayanan publik. Hasilnya diharapkan efisiensi yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar dan terbentuknya lingkungan yang lebih inovatif. Di antara keuntungan paling nyata dari kompetisi adalah efisiensi yang lebih besar sehingga mendatangkan lebih banyak uang, kompetisi memaksa monopoli pemerintah (atau swasta) untuk merespon segala

kebutuhan pelanggannya, kompetisi menghargai inovasi, dan kompetisi membangkitkan rasa harga diri dan semangat juang pegawai negeri.

Keempat pemerintahan yang digerakkan oleh misi, mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. Artinya, pemerintahan yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien, karena bekerjanya lamban dan bertele-tele. Oleh karena itu, pemerintahan harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. Karena dengan mendudukkan misi organisasi sebagai tujuan, birokrat pemerintahan dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada karyawannya untuk mencapai misi organisasi tersebut. Di antara keunggulan pemerintah yang digerakkan oleh misi adalah lebih efisien, lebih efektif, lebih inovatif, lebih fleksibel, dan lebih mempunyai semangat yang tinggi ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh aturan. Kelima pemerintahan yang berorientasi hasil, membiayai hasil, bukan masukan. Artinya, bila lembaga-lembaga pemerintah dibiayai berdasarkan masukan (income), maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (outcome), mereka menjadi obsesif pada prestasi. Sistem penggajian dan penghargaan, misalnya, seharusnya didasarkan atas kualitas hasil kerja bukan pada masa kerja, besar anggaran dan tingkat otoritas. Karena tidak mengukur hasil, pemerintahan-pemerintahan yang birokratis jarang sekali mencapai keberhasilan. Mereka lebih banyak mengeluarkan untuk pendidikan negeri, namun nilai tes dan angka putus sekolah nyaris tidak berubah. Mereka mengeluarkan lebih banyak untuk polisi dan penjara, namun angka kejahatan terus meningkat.

Keenam pemerintahan berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi. Artinya, pemerintah harus belajar dari sektor bisnis di mana jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (customer), maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Oleh karena itu, pemerintah harus menempatkan rakyat sebagai pelanggan yang harus diperhatikan kebutuhannya. Pemerintah harus mulai mendengarkan secara cermat para pelanggannya, melalui survei pelanggan, kelompok fokus dan berbagai metode yang lain. Tradisi pejabat birokrasi selama ini seringkali berlaku kasar dan angkuh ketika melayani warga masyarakat yang datang keistansinya. Tradisi ini harus diubah dengan menghargai mereka sebagai warga negara yang berdaulat dan harus diperlakukan dengan baik dan wajar. Di antara keunggulan sistem berorientasi pada pelanggan adalah memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya, mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa, merangsang lebih banyak inovasi, memberi kesempatan kepada warga untuk memilih di antara berbagai macam

pelayanan, tidak boros karena pasokan disesuaikan dengan permintaan, mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen, dan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Ketujuh pemerintahan wirausaha, menghasilkan ketimbang membelanjakan. Artinya, sebenarnya pemerintah mengalami masalah yang sama dengan sektor bisnis, yaitu keterbatasan akan keuangan, tetapi mereka berbeda dalam respon yang diberikan. Daripada menaikkan pajak atau memotong program publik, pemerintah wirausaha harus berinovasi bagaimana menjalankan program publik dengan dengan sumber daya keuangan yang sedikit tersebut. Dengan melembagakan konsep profit motif dalam dunia publik, sebagai contoh menetapkan biaya untuk public service dan dana yang terkumpul digunakan untuk investasi membiayai inovasi-inovasi di bidang pelayanan publik yang lain. Dengan cara ini, pemerintah mampu menciptakan nilai tambah dan menjamin hasil, meski dalam situasi keuangan yang sulit. Kedelapan pemerintahan antisipatif, mencegah daripada mengobati. Artinya, pemerintahan tradisional yang birokratis memusatkan pada penyediaan jasa untuk memerangi masalah. Argumentasinya adalah pencegahan (preventif) harus dikedepankan daripada pengobatan mengingat persoalan-persoalan publik saat ini semakin kompleks, jika tidak diubah (masih berorientasi pada pengobatan) maka pemerintah akan kehilangan kapasitasnya untuk memberikan respon atas masalah-masalah publik yang muncul.

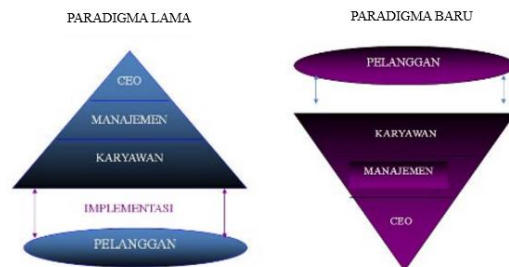
Kesembilan pemerintahan desentralisasi, dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja. Artinya, pada saat teknologi masih primitif, komunikasi antar berbagai lokasi masih lamban, dan pekerja publik relatif belum terdidik, maka sistem sentralisasi sangat diperlukan. Akan tetapi, sekarang abad informasi dan teknologi sudah mengalami perkembangan pesat, komunikasi antardaerah yang terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang terdidik dan kondisi berubah dengan kecepatan yang luar biasa, maka pemerintahan desentralisasi yang paling diperlukan. Tak ada waktu lagi untuk menunggu informasi naik ke rantai komando dan keputusan untuk turun. Beban keputusan harus dibagi kepada lebih banyak orang, yang memungkinkan keputusan dibuat “ke bawah” atau ke “samping” ketimbang mengkonsentrasikannya pada pusat atau level atas. Kerjasama antara sektor pemerintah, sektor bisnis dan sektor civil society perlu digalakkan untuk membentuk tim kerja dalam pelayanan publik.

Kesepuluh adalah pemerintahan berorientasi pasar, mendorong perubahan melalui pasar. Artinya, daripada beroperasi sebagai pemasok masal barang atau jasa tertentu, pemerintahan atau organisasi publik lebih baik berfungsi sebagai fasilitator dan pialang dan menyemai pemodal pada pasar yang telah ada atau yang baru tumbuh. Pemerintahan entrepreneur merespon perubahan lingkungan bukan dengan pendekatan tradisional lagi,

seperti berusaha mengontrol lingkungan, tetapi lebih kepada strategi yang inovatif untuk membentuk lingkungan yang memungkinkan kekuatan pasar berlaku. Pasar di luar kontrol dari hanya institusi politik, sehingga strategi yang digunakan adalah membentuk lingkungan sehingga pasar dapat beroperasi dengan efisien dan menjamin kualitas hidup dan kesempatan ekonomi yang sama. Dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik, 10 prinsip di atas seharusnya dijalankan oleh pemerintah sekaligus, dikumpulkan semua menjadi satu dalam sistem pemerintahan, sehingga pelayanan publik yang dilakukan bisa berjalan lebih optimal dan maksimal. 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang smaller (kecil, efisien), faster (kinerjanya cepat, efektif) cheaper (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi kita bisa menjadi lebih optimal dan akuntabel.

Uraian analitis pelayanan diatas menunjukkan semangat perubahan paradigma pelayanan telah terjadi dari model birokrat lebih suka dilayani menuju lebih suka melayani. Yang pertama menempatkan pemimpin puncak birokrasi pada piramida tertinggi dengan warga negara (customer) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya yang kedua menempatkan warga negara (customer) berada pada puncak piramida dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah. Hal ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar perubahan paradigma pelayanan



Gambar dikembangkan dari model Reinventing Government; Osborn&Gabler (1992)

Regulasi Pelayanan Retribusi Parkir

Masalah parkir menjadi salah satu persoalan tersendiri yang di hadapi pemerintah di berbagai daerah, terutama daerah memiliki struktur suasana kota yang ramai dan padat yang tidak sesuai dengan luas jalan tidak memadai. Beberapa potret pelayanan parkir di Indonesia nampak tidak baik dari sisi regulasinya, prosedur pelayanan, fasilitas yang disediakan, petugas parkir dan sejumlah hal lainnya. Hal tersebut nampak seperti yang dikemukakan oleh Jazuli wijaya (2011) dimana pelaksanaan kebijakan parkir Kota Bandar Lampung belumlah berjalan secara maksimal, karena tidak mencapai target PAD dari sector retribusi parkir. Kemudian juga tidak didukung oleh Sumber Daya Manusia yang cukup handal dan berkompeten dalam bidangnya, kualitas pelayanan yang belum maksimal disebabkan belum

adanya kepastian hukum serta belum terlaksananya penerapan sistem Akuntabilitas dan transparansi bagi masyarakat mengenai hasil kegiatan pemungutan retribusi parkir. Pola sistem manajemen yang baik dan komunikasi yang efektif belum dapat diperlihatkan pada kegiatan pemungutan retribusi Parkir dalam kesehariannya. Senada dengan Indra Safawi, et al. (2012), bahwa pelaksanaan kebijakan retribusi parkir tepi jalan umum di Kota Dumai belum dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, adapun tujuan dari kebijakan retribusi parkir adalah untuk menciptakan keteraturan dalam perparkiran tepi jalan dan menghasilkan penerimaan yang dapat menyumbangkan PAD yang besar, namun kebijakan belum seluruhnya dapat dilaksanakan, hal ini di pengaruhi oleh faktor sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi dan isi kebijakan.

Beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan parkir yaitu belum adanya kerjasama yang optimal antar berbagai stakeholder, masih adanya juru parkir berlangganan yang memungut uang parkir, SDM pengawas yang kurang, sistem pengawasan yang kurang optimal, sarana dan prasarana yang kurang, Miss oriented. Pada penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yang perlu untuk lebih ditingkatkan kualitasnya, terdapat upaya-upaya yang harus dilakukan yaitu: upaya berbasis strategis dan upaya berbasis sistem. Upaya berbasis strategis yaitu pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM), peningkatan sarana dan prasarana, pemenuhan perlengkapan juru parkir berlangganan tindakan tegas. Sedangkan upaya berbasis sistem yaitu perbaikan regulasi, perbaikan sistem pengawasan juru parkir khusus parkir berlangganan, terciptanya palang pintu otomatis, mempermudah sistem pangaduan masyarakat, rencana pemberlakuan kartu parkir (Yulia Febrianti, et al 2012). Sebab itulah Sri Surami (2002) merangkum faktor-faktor penyebab ketidak berhasilan implementasi kebijakan parkir meliputi kurangnya koordinasi lintas sektoral dalam perencanaan implementasi kebijakan parkir, pemeliharaan area parkir kurang terawat sehingga menyebabkan semrawut, banyak perubahan perencanaan program pada tataran pelaksanaan teknis di lapangan.

Memang harus diakui bahwa salah satu pilihan pragmatis pemerintah daerah yang sangat potensial terhadap sumber pendapatan asli daerah dari jenis pungutan adalah sektor retribusi parkir kendaraan bermotor. Pemilihan jenis retribusi parkir tersebut di atas sebagai upaya untuk meningkatkan pendapat asli daerah guna membiayai pembangunan daerah dipandang sudah tepat, bila di lihat dari beberapa keunggulan dari pemungutan jenis retribusi ini dibanding dengan pungutan pajak daerah atau sumber-sumber lainnya. Keunggulan retribusi parkir dibandingkan dengan pajak daerah tersebut antara lain: *pertama*, dibolehkannya ke kembaran pungutan dilapangan retribusi, sedangkan pajak daerah tidak boleh; *kedua*, adanya pemberian jasa atau

kontraprestasi; *ketiga*, retribusi dibayar oleh siapa saja yang telah menggunakan jasa dari pemerintahan daerah, sedangkan pajak daerah dibayar oleh orang-orang tertentu yaitu para wajib pajak antara dan; *keempat*, pemungutan retribusi dapat dilakukan berulang kali sepanjang dipergunakan jasa pelayanan dan biasanya tidak diangsur pembayarannya (Yusef Riwukaho, 1997:43). Berdasarkan pendapat tersebut bahwa hasil dari pungutan retribusi parkir merupakan dana yang potensial untuk pendapatan daerah guna pembiayaan pembangunan. Dari hasil pungutan retribusi parkir yang telah ditentukan oleh pemerintah diharapkan dapat benar-benar dilaksanakan dengan baik dan dapat hasil yang memuaskan, sehingga dalam melaksanakan pembangunan di daerah akan lancar karena tersedianya dana khususnya yang berasal dari sektor retribusi.

Retribusi merupakan iuran masyarakat yang ditarik oleh pemerintah secara sah terhadap fasilitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut (Febriyanti, 2000:152) adalah retribusi pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian ijin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi orang atau badan. Berdasarkan Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, retribusi dibagi dalam tiga golongan, yaitu 1). Retribusi Jasa Umum, Retribusi jasa umum adalah retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. 2) Retribusi Jasa Usaha, Retribusi jasa usaha adalah retribusi atas jasa yang diberikan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula disediakan oleh sektor swasta. 3) Retribusi Perizinan Tertentu, Retribusi perizinan tertentu adalah 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. Keadaan di atas di lihat dari satu sisi menjadi suatu tantangan bagi pemerintah untuk mengelola sistem pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, akan tetapi keadaan tersebut juga memberi peluang bagi pemerintah menambah pendapatan asli daerah melalui pungutan atau retribusi kendaraan bermotor di sektor parkir. Peran pemerintah dalam menghadapi kondisi tersebut menjadi suatu tuntutan kewajiban untuk memberi jalan keluar terbaik bagi masyarakat, apalagi sistem pungutan parkir selama ini dinilai banyak terjadi kegagalan mulai dari kebocoran keuangan hasil pungutan parkir, pelayan petugas juru parkir buruk,

hingga pada persoalan fasilitas tempat parkir yang tidak wajar.

Regulasi dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Tempat Khusus Parkir di Kabupaten Pamekasan adalah salah satu bentuk artikulasi kepentingan pemerintah yang lebih kongkrit dalam bentuk peraturan daerah. Secara umum biasanya kebijakan masih bersifat *universal* atau umum, kebijakan semacam itu masih memerlukan regulasi yang lebih kongkrit dan operasional untuk menterjemahkan hal apapun yang menyangkut program dan tujuan dari kebijakan tersebut sehingga dapat di laksanakan secara nyata sesuai dengan *goal* dari kebijakan yang dimaksud. Sama halnya dengan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Teknis PERDA No. 6 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Tempat Khusus Parkir. Menurut Syaiful Anam (2014:2) bahwa regulasi tersebut digulirkan setidaknya pada prinsip memaksimalkan peran pemerintah sebagai *public servant* yakni memberi pelayanan optimal kepada masyarakat, memberi kepastian hukum tentang pengelolaan parkir di pamekasan, menekan kebocoran hasil retribusi parkir, meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan, memberi kepastian pendapatan juru parkir (jurnal reformasi vol.05:2014).

Tabel 18 Pendapatan Retribusi Parkir Berlangganan Dari Tahun 2012-2013

Tth	Jenis Kendaraan	Proses Lokal	Proses Link	Penjualan Stricker	Jumlah Total
2012	Roda dua Sedan, Jeep dan sejenisnya	1.744.425.000 292.850.000	69.540.000 18.775.000	1.215.000 487.500	1.815.180.000 312.112.500
	Truck dan Bus	26.220.000	10.50.000	30.000	27.300.000
	Jumlah Total	2.063.495.000	89.365.000	1.732.500	2.154.592.500
2013	Roda dua Sedan, Jeep dan sejenisnya	1.831.070.000 324.200.000	96.595.000 25.145.000	0 0	1.927.665.000 349.345.000
	Truck dan Bus	17.310.000	1.230.000	0	18.540.000
	Jumlah Total	2.172.580.000	122.970.000	0	2.295.550.000

Sumber : Dishubkominfo Pamekasan

Sementara aspek yang penting dipahami dalam mengelola regulasi pelayanan parkir menyangkut kemampuan pelaksana kebijakan retribusi parkir dengan melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yakni organisasi pelayanan publik yang menyediakan jasa pelayanan publik dan masyarakat sebagai pemanfaatan pelayanan publik di pihak lain. Oleh karenanya keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan parkir sangat ditentukan oleh hubungan kedua pihak atau dengan kata lain dalam implementasi kebijakan parkir kemampuan pelaksana adalah kemampuan mengelola jasa perparkiran secara efisien dan efektif. Struktur birokrasi kelembagaan yang mendukung terlaksananya kebijakan sehingga tidak ada yang merasa dipersulit dalam melaksanakan

kebijakan tersebut. Oleh karena itu, struktur kelembagaan yang berjalan dengan baik merupakan syarat mutlak untuk kebijakan pemerintah yang efektif. Struktur adalah pengaturan elemen organisasi agar berada pada tempat dan fungsinya masing-masing, sehingga efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur merupakan upaya untuk menata atau manajemen sebuah pekerjaan dengan baik agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Struktur birokrasi sangatlah berpengaruh didalam terlaksananya kebijakan yang telah ditetapkan dimana image/penilaian dari suatu organisasi sangat mempengaruhi dari keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Untuk mengetahui sejauhmana struktur birokrasi mempengaruhi implementasi kebijakan parkir dapat dilihat dari indikator struktur birokrasi yaitu dukungan birokrasi, penerapan standar operasional dan pembagian pelaksanaan kebijakan (Syaiful Anam, 2014:2).

Langkah Pemerintah Kabupaten Pamekasan mengambil sikap dengan mengeluarkan kebijakan Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Khusus dan Berlangganan merupakan suatu bentuk penanggulangan masalah retribusi dan pelayanan parkir yang selama ini dinilai belum berjalan maksimal. Upaya tersebut dinilai cukup efektif sebab dapat menambah pundi pendapatan pada satu sisi, dan dapat memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat di sisi yang lain. Dalam kebijakan itu disebutkan ditetapkan tarif retribusi parkir kendaraan bermotor di sesuai dengan jenis maupun tipe masing-masing kendaraan, sebagaimana dalam pasal 12 No.1 huruf (a dan b) Perda No.6 Tahun 2010 bahwa tarif parkir kendaraan meliputi: 1) tarif retribusi parkir berlangganan kendaraan bermotor roda dua dikenakan pungutan Rp.15.000 dan bagi jenis retribusi parkir harian atau khusus Rp.1000; 2) tarif retribusi parkir berlangganan bagi kendaraan roda empat Rp.25.000 dan retribusi parkir khusus Rp.2000 dan ; 3) tarif retribusi parkir berlangganan bagi kendaraan roda enam Rp.30.000 dan retribusi parkir khusus Rp.2000. Lihat tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Tarif retribusi parkir harian dan berlangganan

No	Klasifikasi Jenis kendaraan	Jenis dan Tarif Retribusi Parkir (Rp)	
		Harian	Berlangganan
1	Sepeda Motor/Roda Dua	1.000.00	15.000.00
2	Mobil/Roda Empat	2.000.00	25.000.00
3	Mobil Roda Enam/Sejenis	2.000.00	30.000.00

Sumber: Perda No.6 ahun 2010

Pelaksanaan kebijakan retribusi pelayanan parkir menurut Peraturan Daerah tersebut di dalamnya mengatur dua bentuk pelayanan retribusi parkir yaitu: 1) Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum adalah pungutan sebagai pembayaran atas pelayanan parkir di tepi jalan umum dan, 2) Retribusi Tempat Khusus Parkir adalah pungutan sebagai pembayaran

pelayanan parkir di tempat khusus parkir. Sistem retribusi parkir berlangganan berlaku bagi seluruh pengendara yang memarkir kendaraanya di tepi jalan umum yang masuk dalam wilayah parkir, dan pengendara hanya dibebani pungutan sekali pertahun. artinya pengendara bermotor yang telah resmi tercatat sebagai pengguna layanan parkir berlangganan tidak dikenakan biaya pungutan parkir harian di area tempat parkir tepi jalan umum, akan tetapi tetap dikenakan biaya retribusi parkir harian ditempat khusus parkir sesuai tarif yang telah ditentukan. Sedangkan retribusi tempat khusus parkir digolongkan pada jenis parkir harian.

Secara implisit implementasi Perda No. 06 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Tempat Khusus Parkir pada tataran pelaksanaannya perlu melibatkan beberapa komponen sumberdaya yang harus benar-benar di kelola dengan baik agar aktivitas implementasi berjalan secara efektif hingga bisa mencapai tujuan kebijakan. Sejumlah sumber daya itu termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah atau swasta (individu atau kelompok) untuk menimbulkan hasil (*output*), dampak (*outcome*), dan manfaat (*benefit*) yang dapat dinikmati oleh kelompok sasaran atau *target groups*. Persiapan langkah-langkah yang baik dalam implementasi tentu menjadi prioritas utama, oleh sebab itu Jones dalam Widodo, menjelaskan bahwa “Tiga aktivitas persiapan implementasi, yaitu: 1. aktivitas pengorganisasian yang merupakan kegiatan menetapkan dan menata resources, unit-unit, dan metode yang mengarah pada hasil kebijakan; 2. aktivitas interpretasi merupakan penjelasan dari suatu kebijakan dalam bahasa yang lebih operasional dan; 3. aktivitas aplikasi merupakan pekerjaan penyediaan pelayanan secara rutin sesuai dengan sarana kebijakan” (Widodo, 2013:89).

Anatomi dalam pelaksanaan kebijakan yang baik menurut Edward musti dilaksanakan secara bersamaan meliputi Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, Struktur birokrasi, dan Isi Kebijakan (Edward, 1980:189). Implementasi kebijakan retribusi parkir di Kabupaten Pamekasan bisa efektif terjadi apabila pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka kerjakan dapat berjalan baik bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan retribusi parkir harus ditransmisikan kepada personalia yang tepat sebagaimana yang kemukakan Edward “*policy decision and implementation orders must be*

transmitted to the appropriate personnel before the can be followed” (Edward, 1980:17). Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan haruslah tepat, akurat, dan konsisten. Indikator yang dapat dipakai dalam mengukur variabel komunikasi di atas, yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. (a) Transmisi (*Transmission*); penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. (b) Kejelasan (*Clarity*), komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street level bureaucrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan. Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi kebijakan, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan, tetapi pada kondisi tertentu ketidakjelasan dalam komunikasi akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan, misalnya pengguna parkir berlangganan menggunakan tempat area parkir khusus tanpa membayar retribusi atau berkaitan dengan waktu tertentu yang bebas parkir. (c) Konsistensi (*Consistency*), perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan retribusi pelayanan parkir dilakukan dengan cara sosialisai kepada objek kebijakan. Sosialisasi dalam implementasi kebijakan merupakan sebuah proses yang mengandung penyaluran informasi substansi Perda kepada sasaran objek dari Perda tersebut, sekaligus informasi tersebut bertujuan kepada masyarakat secara umum. Penyebarluasan informasi sangat penting dilakukan mengingat pentingnya sebuah peraturan diketahui oleh sasaran baik individu maupun kelompok. Keberhasilan sosialisasi bergantung kepada beberapa hal sebagai berikut yaitu 1). Pemahaman terhadap isi, pemahaman terhadap isi sosialisasi yang dimaksud adalah suatu kegiatan pemahaman yang harus dilakukan oleh pelaksana sosialisasi, hal ini bertujuan untuk menghindari penyampaian informasi yang terkesan tidak jelas dan simpang siur. Begitu juga dengan pemahaman terhadap isi dari Perda No.06 Tahun 2010 harus dipahami oleh pelaksananya.

Tahapan sosialisasi Perda No. 06 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir merupakan langkah awal dalam rangka membangun sebuah komunikasi harmonis antara implementor dengan sasaran kebijakan, dalam Proses sosialisasi ini

terdapat dua bentuk sosialisasi, yakni sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. *Sosialisasi Langsung*, sosialisasi langsung dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi melalui seksi lalu lintas darat dengan cara mengundang perwakilan-perwakilan masyarakat yang di wakili oleh beberapa unsur masyarakat, misalnya kelompok aparatur desa, LSM, perwakilan pemuda karang taruna, organisasi sosial kemasyarakatan dan tokoh agama yang dilibatkan dalam sosialisasi Parkir di tiap-tiap kecamatan. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi yang didampingi oleh Dispenda Provinsi yang di wakili oleh UPT SAMSAT dan Kepolisian sebagai mitra kerja menjelaskan aturan main, kewajiban, larangan dan himbauan-himbauan yang terdapat pada Perda No. 06 Tahun 2010. Selain penjelasan tentang Perda No. 06 Tahun 2010, sosialisasi di maksudkan untuk membangun kerjasama antara Dishubkominfo dan perwakilan lapisan masyarakat bertujuan menyampaikan informasi kepada anggotanya masing-masing, hal ini merupakan kegiatan sosialisasi awal yang nantinya akan ditindak lanjuti dengan beberapa penyampaian informasi kepada seluruh masyarakat. Sosialisasi langsung yang di fasilitasi oleh pemerintah kecamatan tersebut adalah proses ketuk tular berkisanambungan dari perwakilan-perwakilan masyarakat yang hadir agar nantinya disampaikan kepada lingkungan masyarakat yang lebih luas.

Sosialisasi Tidak Langsung, bentuk sosialisasi tidak langsung yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi adalah melalui media cetak (koran), dan media elektronik (radio) bertujuan memperluas informasi pelaksanaan Perda No. 06 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Tempat Khusus Parkir di Kabupaten Pamekasan. Fungsi sosialisasi melalui media cetak lokal ini adalah untuk menanamkan nilai-nilai kepatuhan terhadap aturan dan kedisiplinan berlalulintas. Dengan dilakukan sosialisasi melalui media ini diharapkan masyarakat secara umum berpartisipasi mendukung terhadap percepatan informasi mengenai keberadaan dan implementasi regulasi tersebut.

Aspek yang tidak kalah pentingnyadalam pelaksanaan regulasi pemerintah menurut Edward adalah *“implementation orders may be accurately transmitted, clear, and consistent but if implementators lack of resources necessary to carry out policies, implementation is likely to be ineffective”* (Edward, 1980:53). Persoalan sumberdaya dalam implementasi kebijakantergantung dari

kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia, sumberdaya tersebut diantaranya berupa manusia dan fasilitas, misalnya kehandalan petugas DISHUBKOMINFO, petugas SAMSAT, dan Kepolisian di tempat layanan parkir atau di area parkir pada saat melayani pengguna layanan parkir. Kemudian fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementator mungkin memiliki staf yang cukup dan memiliki keahlian bagus, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas maka implementasi kebijakan tersebut bisa saja gagal. Fasilitas fisik yang dimaksud disini meliputi : (1) areal parkir dibadan jalan (*On Street Parking*). (2) Parkir di luar badan jalan (*Off Street Parking*).

Tabel 3: Lokasi Tempat Khusus Parkir

No	Lokasi Tempat Khusus Parkir	
1	Depan Pasar Pao	9 Depan Pasar Batu Bntag
2	Depan Pasar Blumbungan	10 Depan Pasar Jambringin
3	Depan Pertokoan Pasar Kadur	11 Depan Pertokoan Pasar Palengaan
4	Depan Pasar Bulay	12 Depan Pertokoan Pasar Pegantenan
5	Depan Pertokoan Pasar Branta	13 Depan Pasar Kolpajung
6	Depan Pertokoan Pasar Pakong	14 RSUD. Pamekasan
7	Depan Pertokoan Pasar Waru	15 Terminal Ronggo Sukowati
8	Depan Pertokoan Pasar Batu Kerbuy	16 Terminal Ceghuk

Sumber : Perbub 22 Tahun 2011 Kab. Pamekasan

Menurut Suwardi dalam Mursyid karakteristik parkir meliputi : (1) Akumulasi parkir adalah, jumlah kendaraan yang diparkir disuatu tempat pada waktu tertentu. (2) Volume parkir adalah, jumlah kendaraan yang terlibat dalam suatu badan parkir per periode tertentu, biasanya per hari. (3) Durasi parkir adalah lamanya suatu kendaraan parkir pada suatu lokasi parkir. (4) *Turnover* parkir adalah : tingkat penggunaan, ruang parkir pada areal parkir pada waktu tertentu. (5) Indeks parkir adalah, persentase ruang yang ditempati oleh kendaraan parkir pada waktu tertentu dibagi ruang parkir seluruhnya. Sarana parkir yang memadai, bagus, nyaman dan aman bagi pengguna layanan parkir sehingga merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh pemerintah (Mursyid, 2012).

The Disposition or response of implementers (Disposisi atau response dari para Pelaksana). Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi adalah pengangkatan birokrasi dan insentif. Pengangkatan birokrat, diposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang

diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan, pengangkatan hingga pada level standart operasional prosedur (SOP) retribusi parkir yang diberikan pada pejabat pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan misalnya DISHUBKOMINFO, KANTOR SAMSAT, DISPENDA dan Kepolisian. Kemudian, salah satu cara paling tepat adalah dengan pendekatan *Insentif*, salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka manipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan menambah keuntungan atau biaya tertentu, mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik.

Persoalan yang sering muncul dalam pelayanan publik pada pemerintahan negara Indonesia selalu bersinggungan dengan struktur birokrasi. Implementasi kebijakan dapat gagal dilaksanakan karena terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi, apalagi kebijakan yang kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan, dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Menurut Edward III untuk mendongkrak kinerja struktur birokrasi yaitu dengan jalan melakukan *Standard operating procedures* (SOPs) dan melaksanakan *fragmentation* (fragmentasi). mengatakan "*SOPs are routines that enable public officials to make numerous everyday decisions*" (SOPs merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan birokrat untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari). Sedangkan "*fragmentation is dispersion of responsibility for a policy area among several organization units*" (Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab di bidang kebijakan antar beberapa unit organisasi) (Edward, 1980:125).

Pemerintahan Kabupaten Pamekasandalam hal ini Bupati Kabupaten Pamekasan melimpahkan wewenang kepada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi yang bekerjasama sebagai aktor utama yang menyangkut kegiatan teknis dan administratif serta bekerjasama dengan instansi pendukung yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset, Kantor SAMSAT dan Kepolisian yang memiliki tanggung jawab dalam implementasi Perda. Pelimpahan kewenangan oleh Pemerintahan Kabupaten Pamekasan kepada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi untuk melaksanakan kebijakan parkir diatur pada pasal 1 Bab I dan pasal 22 Bab V Perda No. 6 tahun 2010, selain itu juga diatur dalam Perbub No. 22 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Retribusi

Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Dan Retribusi Tempat Khusus Parkir, yaitu pada Bab I pasal 1 butir (5).

Dalam hal ini tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi tidak dijelaskan secara khusus dan rinci dalam Perda No. 6 tahun 2010 maupun dalam Perbub No. 22 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Dan Retribusi Tempat Khusus Parkir, hanya ada sebagian pasal secara sederhana mengurai dari aspek kewajiban saja, seperti dalam pasal 9 Bab VI Perbub No. 22 Tahun 2011 bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi mempunyai kewajiban sebagai berikut: (1) Teknis penyelenggaraan Parkir baik di tepi jalan umum maupun tempat khusus Parkir; (2) Memungut retribusi Parkir di tepi jalan umum maupun tempat khusus Parkir; (3) Mengangkat, membina, dan memberhentikan Juru Parkir sesuai dengan ketentuan. Garis koordinasi dan komunikasi antar agen pelaksana merupakan hal yang substantif dalam mendukung kesuksesan implementasi kebijakan. Pentingnya koordinasi dan komunikasi adalah perekat organisasi, dan koordinasi adalah asal-muasal dari kerja sama tim serta terbentuknya sinergi. Garis komunikasi dan koordinasi adalah hal vital bagi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Asumsinya adalah semakin baik koordinasi dan komunikasi yang terjalin antar lembaga pelaksana maupun dengan pemangku kepentingan terkait, maka peluang kesuksesan implementasi semakin mendekati kenyataan. Winter dalam Nugroho mengidentifikasi empat variabel kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi. Keempat variabel tersebut adalah (a) proses formasi kebijakan, (b) perilaku organisasi pelaku implementasi, (c) perilaku birokrat pelaksana tingkah bawah (*street level bureaucrats*), (d) respons kelompok target kebijakan dan perubahan dalam masyarakat (Nugroho, 2011:339).

Prinsipnya komunikasi dan koordinasi merupakan proses transformasi kebijakan tidak saja kepada pelaku kebijakan (*policy implementation*), tetapi juga kepada kelompok sasaran (*target groups*) dan lembaga sosial masyarakat (LSM) yang berkonsentrasi terhadap masalah kebijakan, seperti Implementasi Perda No. 06 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir beberapa faktor yang menjadi pendukung pelaksanaan Perda dilapangan, antara lain; (1) terjalinya efektivitas komunikasi antar birokrasi pelaksana misalnya DISHUBKOMINFO dengan Kantor SAMSAT dan DISPENDA. Masing-masing agen tersebut menjalankan tugas dan fungsi dan melakukan kerjasama secara intensif berkaitan dengan persoalan parkir. Kerjasama yang dibangun diantaranya seperti melakukan rapat bersama, melakukan evaluasi bersama, serta bersama-sama melakukan serap aspirasi kepada masyarakat atau pengguna layanan retribusi parkir. (2) Kemampuan

kerjasama antar institusi pelaksana parkir. Kerjasama yang di bangun Dishubkominfo dan SAMSAT Untuk mengoptimalkan pencapaian retribusi pelayanan parkir berlangganan melakukan langkah bersama dengan membuat terobosan program layanan parkir berlangganan dengan proses *link* parkir. cara ini merupakan suatu bentuk layanan retribusi parkir berlangganan terhadap kendaraan yang bernomor domain wilayah pamekasan yang ada di luar Pamekasan atau sebaliknya untuk mendaftar menjadi parkir berlangganan di Pamekasan. Selain itu SAMSAT membuat pola layanan parkir membuka layanan pendaftaran parkir berlangganan berkeliling yang dilakukan oleh tim operasi SAMSAT keliling. Kerjasama yang baik antar Dishubkominfo dengan SAMSAT berdampak terhadap hasil retribusi yang terus meningkat signifikan setiap tahun, dan praktis menambah PAD Pamekasan.

Komunikasi Dishubkominfo dan Dispenda dalam hal urusan parkir adalah berkaitan dengan bidang pembuatan membuat karcis parkir yang kemudian di berikan kepada Dishub untuk di distribusikan kepada juru parkir yang bertugas di tepi jalan umum maupun di tempat khusus parkir. Selanjutnya Dispenda mengeluarkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terutang. Surat Tagihan Retribusi Daerah (STRD) atau surat untuk melakukan tagihan retribusi dan/atau sanksi administratif berupa denda. Pada prinsipnya, komunikasi dan koordinasi yang intensif muncul sebagai salah satu komponen penting yang bisa meningkatkan peluang keberhasilan dalam penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan. Untuk mencapai harapan tersebut tentu saja dibutuhkan kerjasama semua pihak, baik itu pemerintah, swasta dan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan parkir dari sisi kelembagaan menurut Mohamad sebagaimana dalam Sudrajat (2006:5) bahwa kelemahan itu terutama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Pengelolaan pelayanan publik yang berorientasi kepuasan pelanggan menurut Mohamad sebagaimana dalam Sudrajat (2006: 3) setidaknya ada dua lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat; b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.

PENUTUP

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak bisa lepas dari nilai karakter yang melekat pada karakter birokrasi. Persoalan yang sering muncul dalam pelayanan publik pada pemerintahan negara Indonesia selalu bersinggungan dengan struktur birokrasi. Implementasi kebijakan dapat gagal dilaksanakan karena terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi, apalagi kebijakan yang kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan, dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Dalam proses implementasi retribusi pelayanan parkir di Kabupaten Pamekasan musti didukung oleh seluruh struktur birokrasi, garis koordinasi dan komunikasi antar agen pelaksana merupakan hal yang substantif dalam mendukung kesuksesan implementasi kebijakan. Pentingnya koordinasi dan komunikasi adalah perekat organisasi, dan koordinasi adalah asal-muasal dari kerja sama tim serta terbentuknya sinergi. Garis komunikasi dan koordinasi adalah hal vital bagi keberhasilan suatu implementasi kebijakan, asumsinya adalah semakin baik koordinasi dan komunikasi yang terjalin antar lembaga pelaksana maupun dengan pemangku kepentingan terkait, maka peluang kesuksesan implementasi semakin mendekati kenyataan. Terjalannya komunikasi dan koordinasi yang baik antar aktor. Komunikasi yang terjalin antara lain; antara Dishubkominfo dengan Kantor SAMSAT, antara Dishubkominfo dengan Dispenda dan Kepolisian. Pemahaman bersama antar aktor dan objek terhadap substansi dari Perda mewujudkan harmonisasi antar kepentingan, kepentingan birokrasi yaitu bagaimana menjaga kenyamanan dan ketertiban kota serta menjaga kesan kesemrautan dan kekumuhan, keamanan dan kenyamanan pengendara bermotor saat di parkir, secara normatif memberi kepastian hukum tentang parkir di pamekasan.

SARAN

Setidaknya ada beberapa hal yang menjadi perhatian pemerintah menyangkut persoalan pelayanan parkir di Pamekasan yang meliputi: 1) faktor sosialisasi yang musti diperhatikan karena memiliki peran sentral dalam proses kebijakan, 2) kemampuan sumberdaya aparatur pelaksana

pelayanan parkir yang meliputi kedisiplinan, ketegasan, kepatuhan petugas pelaksana dan kecakapan petugas pelaksana adalah kunci utama keberhasilan suatu kebijakan tersebut di laksanakan di lapangan. Pemberian pembinaan, penyuluhan dan pelatihan melakukan evaluasi kerja internal masing-masing institusi pelaksana dan evaluasi bersama berkaitan dengan kinerja petugas pelaksana dan lainnya³) komunikasi dan koordinasi antar lembaga pelaksana kebijakan pelayanan parkir, Disisi lain komunikasi juga harus di bangun dan di tingkatkan oleh institusi pelaksana dengan institusi lain sehingga dapat mendukung terhadap pelaksanaan Perda, misalnya Dishub dengan RSUD Pamekasandan 4) sarana dan prasarana fasilitas parkir, fasilitas sarana pelayanan parkir salah satu variabel kunci keberhasilan pelaksanaan program kebijakan bisa di tentukan dari ketersediaan sarana pendukung yang seharusnya di prioritaskan oleh pemerintah, misalnya tempat parkir yang layak, rambu parkir dan marka parkir. Sumber daya petugas pelaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1998. Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif Dan Berkualitas, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Abdul Wahab, Solichin, 1999. Ekonomi Politik Pembangunan; Bisnis Indonesia Era Orde Baru dan Di tengah Krisis Moneter, PT Danar Wijaya Brawijaya University Press
- Chitwood, Stephen R, 1974. Social Equity and Social Service Productivity. *Public Administration Review* (34), 29-35
- Caiden, Gerald E., 1999. What Lies Ahead for the Administration State?, Dalam *Bureaucracy and the Alternatives in World Perspective*, Keith M. Henderson and O.P. Dwivedi (eds), Macmillan Press Ltd., London
- Denhardt, Janet V and Robert B. Denhardt. 2003. The New Public Service: An Approach to Reform, *International Review of Public Administration* Vol 8 No.1
- De Vries, Peter, 1995. A Review of Some Critical Perspectives on Development Bureaucracy and Policy. Dalam *In Search of The Middle Ground : Essays on the Sociology of planned development*, George E. Frecks and Jan H. B den Ouden (eds), Wageningen Agricultural University, the Netherlands.
- Dwivedi, O.P, 1999. Governance and Administration in South Asia. Dalam *Bureaucracy and The Alternatives in World Perspective*, Keith Henderson, O.P. Dwivedi (eds), Macmillan Press Ltd., London
- Dwiyanto. Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press, Cetakan Ketiga, Yogyakarta
- Edward III, George C (edited), 1980, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England.
- Frederickson, H. George, 1980. *New Public Administration* University of Alabama Press
- Frederickson, H. George, 1996. Comparing the Reinventing Government Movement with the New Public Administration. *Public Administration review*. May/June Vol. 56, No3
- Featherstone, M., 1990. Global Culture : an introduction. Dalam *Global Culture*, Mike Featherstone (ed), Sage Publication
- Febrianti, Yulia. At all. *Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan: Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo*. Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya Malang (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1077-1085.
- Hackman, J. Richard and Ruth Wageman, 1995. Total Quality Management : Empirical, Conceptual, and Practical Issues. *Administrative Science Quarterly*, 40:309-342
- HarianBirawa, <http://www.harianbhirawa.co.id> (di akses 14-0- 2011 20:13)
- Höpfl, Harro M. 2006. Post-bureacracy and Weber's "Modern" Bureaucrat. *Journal of*

- Organizational Change Management*, Vol 19 No 1. 2006 pp.821.
- Islamy, M. Irfan .1999. Profesionalisme Pelayanan Publik. *Mimeo*. Makalah disampaikan pada pelatihan Strategi Pengembangan Sumberdaya Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi, Kabupaten Dati II Trenggalek.
- Ishikawa, Kaom, 1985 *What is Total Quality Control? : The Japanese Way*. Englewood Cliffs. NJ, Prentice-Hall
- Jablonski, Joseph R., 1992. Implementing TQM : Competing in the Nineties through Total Quality Management, ed. San Diego, Pfeifer
- Juhansya, Ahmad Mursyid. 2012. *"Interaksi Stakeholder dalam Perumusan Kebijakan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo"*. *Jurnal Politik Muda*, Vol. 1, No. 1, Oktober-Desember 2012, hal 145-155.
- Kaho, Yosef Riwo.1997. *Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Pungutan Retribusi Daerah. Jilid 2* .Garamedia.Jakarta.
- Kala, Martien L. 2011. Reformasi Administrasi Di Kantor Bersama (KB) SAMSAT Malang Kabupaten II Dalam Rangka Pelayanan Publik, *Tesis*, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Kazancigil, Ali, 1988. *Governance and Science : market like modes of managing society and producing knowledge*. UNESCO
- Kingsley, G. Thomas, 1996. *Perspectives on Devolution*. APA Journal. Autumn
- Malloy, David Crusie and James Agarwal. 2010. Ethical Climate in Government and Nonprofit Sectors: Public Policy Implications for Service Delivery. *Journal of Business Ethics*, 94:3-21.
- Mawhood, Philip, 1983. *Local Government in the Third World*. John Wiley & Son. New York
- Nugroho, Riant 2011. *Public Policy*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler, 1992. *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector from Schoolhouse to Statehouse, City hall to Pentagon*. Reading, MA: Addison Wesley Quarterly Publishing Co. Ltd. Blackwell, Cambridge
- Painter, Cris, 1994. *Public Service Reform : Reinventing or Abandoning Government*. The Political PERDA Kabupaten Pamekasan Nomer 06 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Khusus dan Berlangganan. Bagian Hukum Kab. Pamekasan 2012.
- PERBUB Nomor. 22 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Pelayanan Tempat Khusus Parkir di Kab. Pamekasan.
- Pollitt, C., 1988. *Bringing consumers into performance measurement : concepts, consequences and constrains*. *Policy and Politics* 16 (2): 77-87
- Riggs, Fred W., 1997. *Modernity and Bureaucracy*. *Public Administration review*. July. August Vo. 57. No.4
- Rhodes, R.A.W., 1996. *The New Government: Governing without Government*. *Political Studies* XLIV, 652-667
- Savas, E.S., 1987. *Privatization : The Key to Better Government*. Chatham House Publisher, Inc., New Jersey
- Smith, B.C., 1985. *Decentralization : The Territorial Dimension of the State*. George Allen & Unwin. London
- Schaffer, B. 1986. *Access : A Theory of Corruption and Bureaucracy*. *Dalam Public Administration and Development*, Vol. 6:357-376
- Schahter, Hindy Lauer, 1995. *Reinventing Government or Reinventing Ourselves Two Models For Improving Government Performance*. *Dalam Public Administration Review*, Vol. 56, No.6.
- Steen, Trui. 2006. *Public Sector Motivation: Is There Something to Learn From the Study of Volunteerism*, *Public Policy and Administration*, 2006:21,49 <http://ppa.sagepub.com>
- Suryono, Agus. 2001. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Negara*, FIA UB, Vol.1, No.2
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Etika Hubungan Legislatif – Eksekutif Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Alqaprint Jatinangor Bekerjasama dengan Pusat Kajian Pemerintahan STPDN, Jatinangor, Bandung .
- Widodo, Joko. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Cetakan kesembilan. Bayu Media Publishing. Malag.