



## **TATA KELOLA PEMERINTAHAN DALAM KEBIJAKAN JASA LAYANAN PARKIR DI KOTA PEKANBARU**

**Irda Desbanita, Muchid, Auradian Marta**

Pascasarjana Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Riau, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini berangkat dari permasalahan tata kelola jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru yang belum terlaksana dengan baik. Naiknya tarif parkir mengakibatkan semakin meningkatnya juru parkir di berbagai titik di Kota Pekanbaru. Kemudian kenaikan ini juga mendapat penolakan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan parkir. Kenaikan tarif ini juga tidak dibarengi dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan. Selain pelayanan dan kebocoran karcis, tidak lengkapnya atribut yang dipakai juru parkir juga menjadi masalah. Dengan semakin kompleksnya permasalahan parkir di atas, maka sangat diperlukan sinergitas atau kerja sama antara 3 domain penting yaitu antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan, sektor swasta sebagai penggerak ekonomi dan yang paling penting adalah masyarakat sebagai subjek dan obyek dari pemerintah dan swasta. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah Governance menurut Sedarmayanti dengan prinsip-prinsip dasar yaitu: Demokratis, Adil, Rule of Law, Partisipatif, Kemitraan. Lokasi penelitian adalah di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan data visual. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan dalam kebijakan jasa layanan parkir Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari belum terpenuhinya kelima prinsip yang harus ada dalam governance, yaitu demokratis, adil, rule of law, partisipatif, kemitraan. Serta adanya faktor penghambat yang mempengaruhi tata kelola jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru, seperti faktor kualitas sumber daya manusia, minimnya partisipatif masyarakat serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan UPT Perparkiran, serta faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai.

**Kata Kunci:** Tata Kelola, Parkir, Pemerintah, Sektor Swasta, Masyarakat.

## **PENDAHULUAN**

Permasalahan parkir di Kota Pekanbaru selalu menjadi hal serius yang tidak pernah selesai. Pertambahan volume kendaraan di Kota Pekanbaru yang relatif besar menyebabkan arus lalu lintas yang padat sehingga berdampak buruk terhadap kelancaran lalu lintas, kepadatan lalu lintas di Kota Pekanbaru juga disebabkan karena tidak seimbang intensitas volume kendaraan dengan kapasitas jalan, termasuk di dalamnya aktivitas lalu lintas selain kegiatan berlalu lintas. Seiring dengan bertambahnya mobilitas dan naiknya tarif layanan parkir di kota Pekanbaru akan berdampak pada titik dan jumlah juru parkir yang semakin meningkat. Yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1 Tahun dan Jumlah Juru Parkir di Kota Pekanbaru**

No	Tahun	Jumlah Juru Parkir
1.	2020	1.115 orang
2.	2021	1.474 orang
3.	2022	1.800 orang
4.	2023	2.500 orang

Sumber: Data olahan peneliti, 2023.

Pemerintah kota Pekanbaru telah resmi menaikkan tarif jasa layanan parkir pada tanggal 1 September tahun 2022. Penerapan kenaikan tarif parkir ini berdasarkan Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru Nomor 41 tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 148 Tahun 2020 Tarif Tentang Tarif Layanan Parkir Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Kenaikan tarif jasa layanan parkir yaitu sebesar Rp.1000, yang mulanya Rp.1.000 untuk motor sekarang menjadi Rp.2.000,

sedangkan untuk mobil dari Rp.2000 menjadi Rp.3000 (Pekanbaru.go.id, 2022b). Terhitung pada Rabu tanggal 1 September 2021 pengelolaan layanan perparkiran di Kota Pekanbaru pada zona I resmi dipegang oleh PT Yabisa Sukses Mandiri (YSM) (RiauPos.co, 2023). Kemenangan ini melalui sayembara atau lelang yang diadakan oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Perhubungan. PT YSM bekerja berdasarkan kontrak kesepakatan atau kontrak kerja selama 10 tahun. Setelah mengikuti tahap seleksi PT YSM sudah memenuhi standar atau kriteria yang diberikan oleh Dinas Perhubungan (Riau1.com, 2021). Pengelolaan parkir di Kota Pekanbaru terbagi menjadi 3 zona wilayah kerja, PT YSM hanya mengelola zona I di 88 ruas jalan yang tersebar di 10 kecamatan di kota Pekanbaru, sedangkan untuk zona II dan III dikelola oleh BLUD UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru di 5 kecamatan (TanjakNews, 2021).

Naiknya tarif parkir telah diresmikan mulai tanggal 1 September 2022, akan tetapi pelayanan parkir terhadap masyarakat di Kota Pekanbaru dinilai masih buruk (Iniriau.com, 2022). Dengan adanya kenaikan tarif parkir ini menimbulkan masalah lain, pertama: maraknya titik lokasi parkir dan meningkatnya juru parkir. Kedua: tidak adanya kejelasan akan batasan lokasi diperbolehkannya melakukan penarikan jasa layanan parkir. Selain itu dapat kita jumpai masih banyak juru parkir yang tidak bekerja sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) seperti tidak menggunakan atribut lengkap (topi, rompi, peluit, tanda pengenal, payung, sepatu). Petugas parkir yang tidak memberikan karcis kepada masyarakat atau konsumen. Dinas Perhubungan Kota

Pekanbaru menegaskan bahwa jika juru parkir tidak memberikan karcis atau tidak memakai atribut lengkap maka masyarakat boleh tidak membayar tarif parkir tersebut (Pekanbaru.go.id, 2022). Tetapi pada kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa sejumlah juru parkir tidak memberikan karcis tetapi merarik uang kepada masyarakat, juru parkir tidak memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat yang memarkirkan kendaraannya di area tersebut. Contohnya, mereka tidak mengatur keluar masuknya kendaraan dengan baik dan tidak menyediakan karcis kepada pengguna jasa parkir. Situasi ini mengindikasikan bahwa sebagian juru parkir cenderung hanya fokus pada pemungutan biaya parkir tanpa memberikan layanan yang memadai kepada para pengguna jasa parkir.

Pemerintah bukanlah aktor tunggal atau dominan dalam pemerintahan, melainkan melibatkan aktor lain seperti ektor swata dan masyarakat (Mayarni et al., 2023). Dalam tata kelola yang baik, pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat harus bekerja sama dalam kerangka kemitraan yang saling menguntungkan. Maka dari itu istilah pemerintah (*governance*) terkandung beberapa prinsip dasar, yakni demokratis, adil, *rule of law*, partisipatif dan kemitraan (Sedarmayanti, 2013). Pemerintahan demokratis adalah pemerintahan yang dalam segala yang dalam segala tindakannya senantiasa didasarkan atas persetujuan dari orang-orang dalam negara yang bersangkutan atau warga negaranya. Prinsip yang harus ada dalam *governance* adalah keadilan. Menurut Thompson (1989) yang dikutip oleh Agus Dwiyanto dalam penelitian (Oktami, 2015), keadilan dapat dilihat dan penyelenggaraan pelayanan publik dan unsur pemenuhan prinsip keadilan dalam memberikan perlakuan yang sama, dan adil kepada warganya. Secara

konsep, *the rule of law* itu sama pengertiannya dengan negara hukum atau *rechtstaat* (Prasetyo, 2010). Partisipasi adalah Setiap orang atau warga masyarakat memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing (Sedarmayanti, 2013). Kemudian kemitraan, pendekatan kerjasama pemerintah-swasta (*Public Private Partnership*) dipandang penting untuk memenuhi ketersediaan sarana prasarana dasar perkotaan dan peningkatan pelayanan kebutuhan dasar masyarakat (David & Ted, 1992).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (Djunaidi & Almanshur, 2014). Jenis penelitian ini adalah deskriptif (Bungin, 2013). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan data visual. Lokasi penelitian dilakukan Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder (Sugiarto, 2017). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan data visual. Analisis data dilakukan melalui tiga alur aktivitas bersamaan antara reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tata Kelola Pemerintahan Dalam Kebijakan Jasa Layanan Parkir di Kota Pekanbaru

Tata kelola pemerintahan dalam kebijakan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru dinilai masih buruk. Ini di sebabkan oleh naiknya tarif parkir oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Nomor 41 tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan

Walikota Pekanbaru Nomor 148 Tahun 2020 Tentang Tarif Layanan Parkir Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai Badan Layanan Umum Daerah. Seperti yang dijelaskan dalam peraturan tersebut kenaikan ini adalah sebesar Rp.1000. Kenaikan ini hanya berlaku pada kendaraan roda dua dan roda empat saja, sedangkan untuk kendaraan roda enam tidak mengalami kenaikan tetap sebesar Rp.10.000. Pada mulanya untuk kendaraan roda dua adalah sebesar Rp.1000 kini menjadi Rp.2000 dan untuk kendaraan roda empat awalnya Rp.2000 menjadi Rp.3000 untuk sekali parkir. Naiknya tarif parkir mengakibatkan semakin meningkatnya juru parkir di berbagai titik di kota Pekanbaru. Kemudian masyarakat menilai tidak adanya kejelasan tentang lokasi parkir. Kenaikan tarif ini juga tidak dibarengi dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat sendiri baik di lapangan maupun di laman media sosial UPT Perparkiran Kota Pekanbaru, tentang pengelolaan parkir yang dinilai masih belum optimal. Sejumlah oknum juru parkir di kota Pekanbaru masih saja tidak berinisiatif memberikan pelayanan, banyak juru parkir yang muncul ketika hendak mengutip uang. Selain pelayanan kebocoran karcis serta tidak lengkapnya atribut dari juga menjadi masalah. (TribunPekanbarutravel.com, 2022). Juru parkir wajib memberikan karcis kepada setiap pengguna jasa layanan parkir sebagai bukti adanya penarikan retribusi yang sah dan akan berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

#### 1. Prinsip Demokratis

Dahl mengatakan bahwa demokrasi adalah suatu sistem politik yang menjalankan ciri demokrasi secara terbatas. Dalam arti kata lain, demokrasi prosedural tetap mengakui berlakunya

kebebasan berbicara, kebebasan media, kebebasan berkumpul dan lainnya, tetapi hanya pada tingkat yang "diizinkan" oleh pemerintah saja (Dahl, 1999). Menurut Kellner (1990) dalam buku (Syahputra, 2013), terdapat 3 indikator untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, yaitu: pertanggungjawaban (akuntabilitas), kecukupan (*adequacy*), kemudahan akses (aksesibilitas). Berikut penjelasannya: a. Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada publik atau masyarakat atas setiap aktivitas yang telah dilakukan. Hal ini membuat pemerintahan harus menata seluruh pelayanan dengan sebaik-baiknya yang akan diberikan kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban ini melalui LAKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah). Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melaporkan pertanggungjawaban kinerjanya melalui SAKIP, akan tetapi masih belum transparan karena belum tersedianya informasi yang bisa diakses langsung oleh masyarakat melalui website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. b. Kecukupan (*Adequacy*), Suatu kebijakan dapat dikatakan "cukup" apabila kebijakan tersebut telah mencapai tingkat efektivitas dan efisien yang lebih baik (Dunn, 2017). Indikator kecukupan (*adequacy*) belum terlaksana dengan baik, karena pemerintah dalam hal ini adalah DPRD Kota Pekanbaru, menyatakan bahwa sudah membuat peraturan sesuai kebutuhan masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masyarakat terbebani dan menganggap bahwa peraturan tersebut tidak berpihak kepada masyarakat, serta masih menimbulkan konflik dimasyarakat. c. Kemudahan akses, Menurut Tamin, aksesibilitas merupakan salah satu konsep yang berisikan penggabungan antara sistem pengaturan tata guna lahan dengan sistem jaringan transportasi (Tamin, 2000). indikator

kemudahan akses (aksesibilitas) belum memadai karena dari variabel keamanan pihak UPT dan PT YSM baru memasang 20 unit CCTV di zona 1, sedangkan zona 2 dan 3 belum ada sama sekali. Kemudian untuk variabel ketersediaan rambu lalu lintas sudah terpasang dgn baik, hanya saja perhatian masyarakat untuk mematuhi rambu-rambu tersebut yang masih kurang.

## 2. Adil

Prinsip lain yang harus ada dalam *governance* adalah keadilan. Penatalaksanaan pemerintahan harus dapat menerapkan keadilan bagi semua kalangan masyarakat dalam menjalankan kehidupan berbangsa dan bernegara (Sedarmayanti, 2013). Mengacu pada penelitian ini, keadilan yang dimaksud tentu lebih kepada besaran pungutan tarif retribusi yang telah ditetapkan oleh pemerintah kepada pengguna jasa layanan parkir yang dalam hal ini adalah masyarakat. Di samping itu, pemenuhan hak juru parkir dalam memperoleh kelengkapan atribut dari pemerintah atau pihak swasta juga harus terpenuhi. Akan tetapi prinsip keadilan belum terlaksana dengan baik. Karena keadilan dalam pemenuhan hak juru parkir masih belum terlaksana sepenuhnya.

## 3. Rule of law

*Rule of law* atau aturan hukum yaitu pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yg ditempuh (Sedarmayanti, 2004). Dari hasil analisis penulis, prinsip *rule of law* belum berjalan dengan baik, karena belum adanya perwako terbaru terkait lokasi atau tempat-tempat resmi yang boleh dipungut tarif nya.

## 4. Partisipasi

Menurut Agus Dwiyanto prinsip partisipasi yaitu warga memiliki hak (dan mempergunakannya) untuk menyampaikan pendapat, bersuara dalam proses perumusan kebijakan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung (Dwiyanto, 2008). Prinsip partisipasi belum terlaksana dengan baik. Karena masih rendahnya partisipasi masyarakat, untuk meningkatkan partisipasi publik semestinya pemerintah melakukan sosialisasi secara menyeluruh. UPT Perparkiran melakukan sosialisasi melalui media sosial saja, hal ini tentu saja kurang efektif dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui nomor pengaduan serta jika terjadi pelanggaran, bisa mengadukan ke UPT Parkir langsung melalui nomor yang tersedia. Sama halnya dengan karcis, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hak nya, apabila juru parkir tidak memberikan karcis maka pengendara tidak perlu membayar. Seharusnya juru parkir selalu memberikan karcis tanpa diminta terlebih dahulu. Juru parkir yang masih perlu diberikan pelatihan, bukan hanya untuk zona 1 saja tapi untuk semua zona, agar memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM).

## 5. Kemitraan

Kemitraan adalah hubungan bisnis yang menjadi strategi pembangunan untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih. Prinsip kemitraan ini meliputi saling membutuhkan, saling memperkuat, dan saling menguntungkan, serta melibatkan pembinaan dan pengembangan bersama. Menurut Kuswidanti dalam (Pebriani et al., 2017) terdapat 2 indikator dalam prinsip kemitraan yaitu: Keterbukaan (Transparency), Saling Menguntungkan (Mutual Benefit). Berikut penjelasannya: a. Keterbukaan (Transparency) adalah

prinsip dimana persamaan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, hal ini untuk menjaga obyektivitas dalam suatu pemerintahan.

b. Saling Menguntungkan (Mutual Benefit), Kemitraan yang saling menguntungkan dalam hal pengelolaan parkir berarti bahwa semua pihak yang terlibat termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat mendapatkan manfaat dari kerja sama tersebut. Berdasarkan prinsip kemitraan dengan indikator keterbukaan (transparency) dan mutual benefit belum terlaksana dengan baik. Karena keterbukaan komunikasi hanya terjadi antara pihak pemerintah dan pihak swasta sedangkan masyarakat masih belum ikut terlibat. Begitu juga dengan mutual benefit, manfaat hanya dirasakan oleh pemerintah dan swasta saja, sementara masyarakat masih belum ada merasakan manfaatnya.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Tata Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Kebijakan Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru.**

#### **1. Faktor Kualitas Sumber Daya Manusia**

Dalam tata kelola jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru tentu saja sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka tata kelola jasa layanan parkir ini tidak akan berjalan dengan baik, bahkan semakin buruk. Berdasarkan sumber daya manusia ini masih terdapat juru parkir yang belum siap dibina karena masih terpengaruh oleh manajemen lama. Kemudian juru parkir liar yang sulit ditertibkan karena enggan menyeter kepada pihak yang berwenang. Ketidaktertiban ini memperumit upaya regulasi dan pengawasan parkir di

lapangan. Di sisi lain, banyak masyarakat yang tidak menerima keberadaan juru parkir di banyak titik, yang dapat mengindikasikan adanya ketidaknyamanan atau ketidakpuasan terhadap layanan parkir yang ada. Keadaan ini diperparah dengan kenaikan tarif parkir, yang menambah beban ekonomi bagi masyarakat. Kenaikan tarif ini, jika tidak disertai peningkatan kualitas layanan, dapat menimbulkan reaksi negatif dari masyarakat. Kurangnya personel untuk turun lapangan oleh UPT Perparkiran menyebabkan pengawasan yang belum maksimal. UPT Perparkiran hanya memiliki 45 orang personel yang turun lapangan setiap harinya untuk mengawasi seluruh kota Pekanbaru yang terbagi menjadi 3 zona wilayah kerja.

#### **2. Faktor Minimnya Partisipasi Masyarakat dan Sosialisasi dari Pemerintah yang Tidak Menjangkau Seluruh Lapisan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis bahwa alasan tidak mau ikut berpartisipasi adalah masyarakat belum mengetahui tentang karcis, nomor pengaduan, sosialisasi di media sosial. Seharusnya Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Perparkiran menambah jumlah personel mereka, agar ketika turun lapangan ada yang melakukan pengawasan di semua zona dan mendatangi lokasi pengaduan serta melakukan sosialisasi secara berkala. Hal ini supaya sosialisai tidak hanya melalui media sosial saja karena tidak bisa menjangkau seluruh masyarakat di Kota Pekanbaru.

#### **3. Faktor Sarana dan Prasarana.**

Untuk mendukung tata kelola jasa layanan parkir yang baik maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana adalah semua hal yang dapat digunakan sebagai alat untuk

mencapai suatu maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah semua hal yang menjadi penunjang utama untuk keberlangsungan suatu proses. Dalam hal ini Dinas perhubungan melalui UPT Perparkiran tidak memiliki sarana dan prasarana yang memadai karena untuk berpatroli menggunakan kendaraan roda dua milik pribadi. UPT Perparkiran memiliki 1 unit mobil dinas tetapi sudah tidak layak untuk dipakai serta untuk anggaran bahan bakar juga tidak tersedia.

## SIMPULAN

1. Tata kelola Pemerintahan Dalam Kebijakan Jasa Layanan Parkir di Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Prinsip demokratis belum terlaksana sepenuhnya. Pertama, jika dilihat dari indikator akuntabilitas, bentuk pertanggungjawaban belum transparan dikarenakan belum tersedianya informasi yang bisa diakses langsung oleh masyarakat melalui website Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Kedua, jika dilihat dari indikator kecukupan (adequacy) belum terlaksana dengan baik, karena pemerintah dalam hal ini adalah DPRD Kota Pekanbaru, menyatakan bahwa sudah membuat peraturan sesuai kebutuhan masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masyarakat terbebani dan menganggap bahwa peraturan tersebut tidak berpihak kepada masyarakat, serta masih menimbulkan konflik dimasyarakat. Ketiga, jika dilihat dari indikator kemudahan akses (aksesibilitas) belum memadai karena dari variabel keamanan pihak UPT dan PT YSM baru memasang 20 unit CCTV di zona 1, sedangkan zona 2 dan 3 belum ada sama sekali. Kemudian untuk variabel ketersediaan rambu lalu lintas sudah terpasang dgn baik, hanya saja perhatian masyarakat untuk mematuhi rambu-rambu tersebut yang masih kurang. Prinsip keadilan belum terlaksana dengan baik. Karena keadilan

dalam pemenuhan hak juru parkir masih belum telaksana sepenuhnya. Prinsip rule of law belum berjalan dengan baik, karena belum adanya perwako terbaru terkait lokasi atau tempat-tempat resmi yang boleh dipungut tarif nya. Prinsip partisipasi belum terlaksana dengan baik. Karena masih rendahnya partisipasi masyarakat. Sosialisasi ke masyarakat hanya menggunakan media sosial, sedangkan sosialisasi atau pelatihan hanya terkhusus untuk juru parkir di zona wilayah 1. Prinsip kemitraan dengan indikator keterbukaan (transparency) dan mutual benefit belum terlaksana dengan baik. Karena keterbukaan komunikasi hanya terjadi antara pihak pemerintah dan pihak swasta sedangkan masyarakat masih belum ikut terlibat. Begitu juga dengan mutual benefit, manfaat hanya dirasakan oleh pemerintah dan swasta saja, sementara masyarakat masih belum ada merasakan manfaatnya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tata kelola pemerintahan dalam kebijakan jasa layanan parkir di kota Pekanbaru, adalah: Faktor Kualitas Sumber Daya Manusia, Faktor Minimnya Partisipasi Masyarakat dan Sosialisasi dari Pemerintah yang Belum Menjangkau Seluruh Lapisan Masyarakat; Faktor Sarana dan Prasarana.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal:

Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Pranadamedia Group.

Dahl, R. . (1999). *On Democracy, New Heaven*. Yale University Press.

David, O., & Ted, G. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Prentice Hall of India.

Djunaidi, G., & Almanshur, F. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.

Dunn, W. N. (2017). *Pengantar analisis kebijakan publik*.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Mayarni, Syahza, A., Siregar, S., Khoiri, M., Nasution, M., Sulistyani, A., & Hariyani, E. (2023). *Tata Kelola Kawasan Mangrove Terintegrasi Dalam Perspektif Governance di Indonesia*.

Oktami, H. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Kasus pengelolaan Parkir di Kecamatan Sukajadi). *JOM FISIP*, 53(9), 1689–1699.

<http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf><https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180><http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003><https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>

Prasetyo, T. (2010). *Rule Of Law Dalam Dimensi Negara Hukum Indonesia*.

Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) BAGIAN KEDUA Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Mandar Maju.

Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)* (3rd ed.). PT. Refika Aditama.

Sugiarto, E. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis: suaka media*. Diandra Kreatif.

Syahputra, I. (2013). *Rezim Media: Pergulatan Demokrasi, Jurnalisme, dan Infotainment*. Gramedia Pustaka Utama.

Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. Penerbit Itb.

#### **Internet:**

Iniriau.com. (2022). *Pelayanan Parkir di Pekanbaru Buruk dan Rawan Kebocoran, Warga Tak Diberi Karcis, Jukir Kasar*. <https://www.iniriau.com/berita/34698->

[pelayanan-parkir-di-pekanbaru-buruk-dan-rawan-kebocoran-warga-tak-diberi-karcis-jukir-kasar.html#.Yzr3KIhKkJ8.link](https://www.iniriau.com/berita/34698-pelayanan-parkir-di-pekanbaru-buruk-dan-rawan-kebocoran-warga-tak-diberi-karcis-jukir-kasar.html#.Yzr3KIhKkJ8.link)

Pekanbaru.go.id. (2022a). *Jukir Tak Pakai Atribut dan Karcis, Dishub Minta Jangan Bayar*.

<https://www.pekanbaru.go.id/p/news/jukir-tak-pakai-atribut-dan-karcis-dishub-minta-jangan-bayar>

Pekanbaru.go.id. (2022b). *Pasca Kenaikan Tarif Parkir Tepi Jalan Umum, Dishub Tinjau Situasi Lapangan*.

<https://www.pekanbaru.go.id/p/news/pasca-kenaikan-tarif-parkir-tepi-jalan-umum-dishub-tinjau-situasi-lapangan#>

Riau1.com. (2021). *Menang Sayembara, PT YSM Kelola Parkir di Pekanbaru Awal Bulan Depan*.

<https://www.riau1.com/berita/pekanbaru/1628700782-menang-sayembara-pt-ysm-kelola-parkir-di-pekanbaru-awal-bulan-depan>

RiauPos.co. (2023). *Pertanyakan Parkir Dikelola Pihak Ketiga*.

<https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/21/01/2021/244957/pertanyakan-parkir-dikelola-pihak-ketiga.html>

TanjakNews. (2021). *Tarif Parkir Pinggir Jalan Pekanbaru Tetap*. <https://www.tanjaknews.com/2021/09/dikelola-a-swasta-tarif-parkir-pinggir.html>

TribunPekanbarutravel.com. (2022). *Masih Banyak Keluhan dari Pengguna Jasa Layanan Parkir Pasca Kenaikan Tarif Parkir*. <https://tribunpekanbarutravel.tribunnews.com/2022/10/16/masih-banyak-keluhan-dari-pengguna-jasa-layanan-parkir-pasca-kenaikan-tarif-parkir>