

## BAB II

### DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

#### A. Deskripsi Kawasan Malioboro

##### 1. Gambaran Umum Kawasan Malioboro

Jalan Malioboro adalah saksi sejarah perkembangan Kota Yogyakarta dengan melewati jutaan detik waktu yang terus berputar hingga sekarang ini. Malioboro adalah detak jantung keramaian Kota Yogyakarta yang terus berdegup kencang mengikuti perkembangan zaman.

Sejarah penamaan Malioboro terdapat dua versi yang cukup melegenda, pertama diambil dari nama seorang bangsawan Inggris yaitu Marlborough, seorang Presiden Kerajaan Inggris di Kota Yogyakarta dari tahun 1811 M hingga 1816 M. Versi kedua dalam bahasa sansekerta Malioboro berarti "karangan bunga" dikarenakan tempat ini dulunya dipenuhi dengan karangan bunga setiap kali Kraton melaksanakan perayaan. Lebih dari 250 tahun yang lalu Malioboro telah menjelma menjadi sarana kegiatan ekonomi melalui sebuah pasar tradisional pada masa pemerintahan Sri Sultan Hamengkubuwono I. Dari tahun 1758 hingga sekarang Malioboro masih terus bertahan dengan detak jantung sebagai kawasan perdagangan dan menjadi salah satu daerah yang mewakili wajah Kota Yogyakarta.

Sejak awal degup jantung Malioboro berdetak, Malioboro telah menjadi pusat pemerintahan dan perekonomian perkotaan. Setiap bagian dari jalan Malioboro ini menjadi saksi dari sebuah jalanan biasa hingga menjadi salah satu titik terpenting dalam sejarah Kota Yogyakarta dan Indonesia. Bangunan Istana Kepresidenan Yogyakarta yang dibangun tahun 1823 menjadi titik penting sejarah perkembangan Kota Yogyakarta yang merupakan soko guru Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari bangunan ini berbagai peristiwa penting sejarah Indonesia dimulai dari sini. Pada tanggal 6 Januari 1946, Yogyakarta resmi menjadi Ibu Kota baru Republik Indonesia yang masih muda. Istana Kepresidenan Yogyakarta sebagai kediaman Presiden Soekarno beserta keluarganya. Pelantikan Jenderal Soedirman sebagai Panglima Besar TNI (pada tanggal 3 Juni 1947), diikuti pelantikan sebagai Pucuk Pimpinan Angkatan Perang Republik Indonesia (pada tanggal 3 Juli 1947), serta lima Kabinet Republik yang masih muda itupun dibentuk dan dilantik di Istana ini pula. Istana Kepresidenan tersebut berhadapan dengan Benteng Vredeburg. Bangunan yang dulu dikenal dengan nama Rustenburg (peristirahatan) itu dibangun pada tahun 1760.

Kemegahan yang dirasakan saat ini dari Benteng Vredeburg pertama kalinya diusulkan pihak Belanda melalui Gubernur W.H. Van Ossenberch dengan alasan menjaga stabilitas keamanan pemerintahan Sultan HB I. Pihak Belanda menunggu waktu 5 tahun untuk mendapatkan restu dari Sultan HB I untuk menyempurnakan Benteng

Rustenburg tersebut. Pembuatan benteng ini diarsiteki oleh Frans Haak. Kemudian bangunan benteng yang baru tersebut dinamakan Benteng Vredenburg yang berarti perdamaian.

Seiring berkembangnya zaman yang diiringi dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, kawasan Malioboro menjadi ikon Kota Yogyakarta yang menjadi pusat pemerintahan, perekonomian (perdagangan dan jasa) serta menjadi kawasan pariwisata yang dapat menarik wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Kawasan Malioboro dibawah naungan tiga kelurahan yaitu Sosromenduran, Suryatmajan, dan Ngupasan serta tiga kecamatan yaitu Gedongtengen, Danurejan, dan Gondomanan. Untuk kawasan Malioboro sebelah selatan termasuk daerah Kecamatan Gondomanan, sebelah barat dan utara termasuk wilayah Kecamatan Gedongtengen, dan wilayah timur termasuk wilayah Kecamatan Danurejan.

**Tabel 2.1**  
**Luas Wilayah, Jumlah RT dan RW Menurut Kecamatan dan Kelurahan di Kota Yogyakarta (Di Kawasan Malioboro)**

No	Kecamatan	Kelurahan	Luas Area (KM <sup>2</sup> )	Jumlah RW	Jumlah RT
1	Gedongtengen	Sosromenduran	0,50	14	55
2	Danurejan	Suryatmajan	0,28	15	45
3	Gondomanan	Ngupasan	0,45	13	49
Total			1,23	42	149

*Sumber: Kota Yogyakarta Dalam Angka, 2009*

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa Kecamatan Gedongtengen memiliki luas wilayah terluas yaitu 0,50 KM<sup>2</sup> dengan jumlah RW

14 RW dan 11 RT. Adapun kecamatan

di Kawasan Malioboro yang memiliki luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Danurejan dengan Jumlah RW sebanyak 15 RW dan jumlah RT sebanyak 45 RT. Dari tabel diatas juga dapat diketahui luas kawasan Malioboro yakni 1,23 KM<sup>2</sup> dan dengan jumlah RW keseluruhan sebanyak 42 RW dan RT sebanyak 149 RT. Kawasan Malioboro berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : Stasiun Tugu
- Sebelah Barat : Jln. Bayangkara dan Sungai Winongo
- Sebelah Timur : Jln. Jendral Sudirman dan Kali Code
- Sebelah Selatan : Jln. Bugisan, Jl. MT Haryono dan Jln. Kolonel Sugiyono

Kawasan Malioboro yang menjadi fokus penelitian ini meliputi sebelah utara dari Stasiun Kereta Api Tugu membujur ke selatan hingga Pasar Beringharjo. Kawasan Malioboro terdiri dari dua penggal jalan, yaitu arah utara mulai dari Stasiun Tugu hingga Toko Batik Terang Bulan ke selatan hingga Kantor Pos dikenal dengan Jalan Ahmad Yani.

## **2. Keadaan Sosial**

### **a. Pendidikan**

Pendidikan merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk itu perlu didukung dengan penyediaan sarana fisik pendidikan maupun tenaga pengajar yang memadai. Pada tingkat pendidikan pra sekolah dan sekolah

Sedangkan untuk pendidikan dasar lebih banyak diselenggarakan oleh pemerintah.

Di Kawasan Malioboro terdapat berbagai macam elemen masyarakat mulai dari orang yang tidak pernah mengenyam bangku sekolah sampai dengan orang-orang yang sangat intelek. Untuk para PKL dan pedagang pasar yang terdapat di kawasan Malioboro banyak yang hanya berpendidikan tidak lebih dari sekolah menengah, untuk orang yang bekerja di instansi pemerintahan di kawasan Malioboro berpendidikan minimal sarjana.

**b. Kesehatan**

Ketersediaan sarana kesehatan dan tenaga kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pada tahun 2008 jumlah dokter praktek di Kota Yogyakarta mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu dari 1.024 orang pada tahun 2007 menjadi 1.151 orang pada tahun 2008. Jumlah apotek sebanyak 119. Untuk menekan pertumbuhan penduduk pemerintah mencanangkan program Keluarga Berencana (KB). Respon masyarakat terhadap program tersebut sangat positif.

**c. Agama**

Penduduk Kota Yogyakarta mayoritas memeluk agama Islam. Jumlah pemeluk agama Islam pada tahun 2008 sebanyak

Pemeluk agama yang lain adalah 12,72% Khatolik, 8,49% Kristen, 0,42% Hindu, 0,56% Budha dan 0,01% lainnya.

**d. Peradilan**

Tingkat kesejahteraan di Kota Yogyakarta menunjukkan gejala terjadinya peningkatan. Pada tahun 2008 perkara pelanggaran yang masuk ke Pengadilan Negeri Yogyakarta sebanyak 18.679 perkara atau naik 9,84% dibandingkan tahun sebelumnya. Demikian pula jumlah perkara di Kejaksaan Negeri Yogyakarta mengalami kenaikan. Begitu juga dengan penghuni Lembaga Pemasyarakatan.

**e. Sosial Lainnya**

Jumlah anak yatim piatu yang diasuh dalam panti pada tahun 2008 sebanyak 432 anak. Jumlah penderita cacat pada tahun 2008 tercatat 4.077 orang. Pada tahun 2007 orang terlantar berjumlah 540 orang dan pada tahun 2008 menurun menjadi 504 orang.

**3. Keadaan Ekonomi**

**a. Pasar**

Pasar merupakan salah satu tempat kegiatan perekonomian masyarakat yang dapat menunjukkan tingkat kesejahteraan dari suatu wilayah/daerah. Jumlah pasar yang terdapat di Kota Yogyakarta pada tahun 2008 mencapai 32 pasar yang menempati lahan seluas 124.847,07 m<sup>2</sup> dengan 15.34 pedagang. Dari keseluruhan pasar yang

yang memadai sedangkan 20,38% merupakan pasar tradisional dengan sarana prasarana yang masih sangat terbatas.

Pasar yang terdapat di kawasan Malioboro adalah Pasar Beringharjo. Pasar Beringharjo memiliki luas bangunan seluas 55,442,98 m<sup>2</sup> dengan rincian jumlah pedagang adalah 5.523 pedagang yang terdapat didalam los dan 243 pedagang yang terdapat diluar los.

**b. Hotel**

Hotel merupakan sarana dalam menunjang pariwisata Kota Yogyakarta ini. Sebagai daerah wisata yang banyak didatangi oleh turis, baik turis lokal maupun turis mancanegara, hotel menjadi penting untuk menjangkau kenyamanan pengunjung.

Sebagai ikon keistimewaan, dan sebagai pusat perbelanjaan Malioboro memiliki banyak hotel yang terdapat dilingkungan sekitar. Di Kecamatan Danurejan terdapat 3 hotel berbintang, dan 20 hotel non-bintang. Di Kecamatan Gondomanan terdapat 1 hotel berbintang dan 6 hotel non-bintang, dan di Kecamatan Gedangan terdapat 6 hotel berbintang dan 122 hotel non-

**Tabel 2.2**  
**Jumlah Hotel di Kawasan Malioboro menurut Kecamatan**  
**di Kota Yogyakarta**

No	Kecamatan	Golongan Hotel		
		Bintang	Non-bintang	Total
1	Gedongtengen	3	20	23
2	Danurejan	1	6	7
3	Gondomanan	6	122	128

*Sumber: Kota Yogyakarta Dalam Angka, 2009*

Dari tabel di atas menunjukkan Kecamatan Gondomanan memiliki hotel terbanyak yaitu sebanyak 128 hotel dengan rincian 6 hotel berbintang dan 122 hotel non-bintang. Kecamatan dengan hotel paling sedikit di kawasan Malioboro adalah di Kecamatan Gondomanan yaitu dengan 1 hotel berbintang dan 6 hotel non-bintang.

#### 4. Keuangan dan Harga-Harga

##### a. Keuangan Daerah

Dalam era otonomi daerah, perencanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah sebaiknya menganut prinsip anggaran berimbang dan dinamis. Berimbang berarti harus diusahakannya keseimbangan antara penerimaan dan pengeluaran. Dinamis berarti semakin meningkatnya jumlah anggaran dan tabungan pemerintah, sehingga kemampuan daerah bertambah dan ketergantungan pada bantuan akan berkurang. Pada tahun anggaran 2008 Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Yogyakarta mencapai 132.427 juta rupiah, meningkat 16,06% dari PAD tahun sebelumnya yaitu sebesar



belanja daerah kontribusinya hanya 18.63%. Hal ini dapat dikatakan bahwa tingkat kemampuan daerah masih rendah dalam rangka memenuhi kebutuhan belanja pemerintah Kota Yogyakarta.

**b. Harga-Harga**

Harga merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi ketidakstabilan ekonomi regional maupun nasional. Tingginya perubahan harga komoditas suatu daerah secara kontinyu menunjukkan ketidakstabilan ekonomi pada daerah tersebut. Perubahan harga juga berarti perubahan tingkat inflasi. Inflasi Kota Yogyakarta pada tahun 2008 mencapai 9,88%, naik dibandingkan dengan tingkat inflasi tahun 2007 yang mencapai 7,99%. Secara umum tingginya tingkat inflasi terutama disebabkan oleh perubahan harga pada kelompok perubahan, kesehatan dan pendidikan.

**B. Aktor yang Berkepentingan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Parkir di Malioboro**

Kawasan Malioboro merupakan kawasan kompleks yang terdapat banyak elemen masyarakat didalamnya, karena Kawasan Malioboro ini merupakan pusat pemerintahan Kota Yogyakarta, pusat perekonomian Kota Yogyakarta dan sebagai kawasan wisata Kota Yogyakarta, dan yang paling penting Kawasan Malioboro ini merupakan ikon keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Jadi Kawasan Malioboro memerlukan perhatian lebih

Pihak-pihak yang kesehariannya mencari nafkah atau bekerja di Kawasan Malioboro merupakan pihak-pihak atau orang-orang yang berkepentingan di Kawasan Malioboro tersebut. Selain orang yang bekerja disana, pemerintah pun ikut andil dalam pihak yang berkepentingan disana, karena pemerintah merupakan instansi yang membuat kebijakan yang akan menghasilkan program dalam pengelolaan Kawasan Malioboro tersebut. Selain itu pihak swasta atau pihak yang mempunyai modal yaitu dengan kata lain pemilik Mall, pertokoan dan bahkan hotel merupakan pihak yang berkepentingan dikawasan tersebut. Dan aktor yang berkepentingan yang lain adalah seperti juru parkir, PKL, pedagang pasar,, dan bahkan pengamen. Mereka merupakan pihak-pihak yang berkepentingan di kawasan Malioboro.

#### **Pemerintah Kota Yogyakarta**

Pemerintah Kota Yogyakarta sangat berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Malioboro, karena Kawasan Malioboro termasuk pada daerah administrasi Kota Yogyakarta yang mencakup pada tiga kecamatan yakni Kecamatan gedongtengen, Kecamatan Danurejan dan Kecamatan Gondomanan. Kawasan Malioboro juga masuk pada tiga kelurahan yang terdapat di kecamatan-kecamatan tersebut, yaitu Kelurahan Sosromenduran, Kelurahan Suryatmajan, dan Kelurahan Ngupasan.

Pemerintah Kota Yogyakarta yang berperan dalam menangani pelayanan parkir di Malioboro adalah Dinas Perhubungan, namun pada September 2000 terdapat gagasan baru untuk memusatkan pelayanan pada

satu instansi saja, yang khusus mengurus kawasan Malioboro, kemudian dibentuklah Unit Pelaksanaan Teknis Malioboro atau biasa kita sebut dengan UPT Malioboro. UPT Malioboro mempunyai fungsi pengelolaan pariwisata, kebersihan, keindahan, pemeliharaan sarana prasarana, penataan kawasan parkir, dan transportasi yang berada di kawasan Malioboro.

Berikut data terperinci berkaitan dengan Unit Pelaksanaan Teknis Malioboro (UPT Malioboro):

### **1. Data Umum Organisasi**

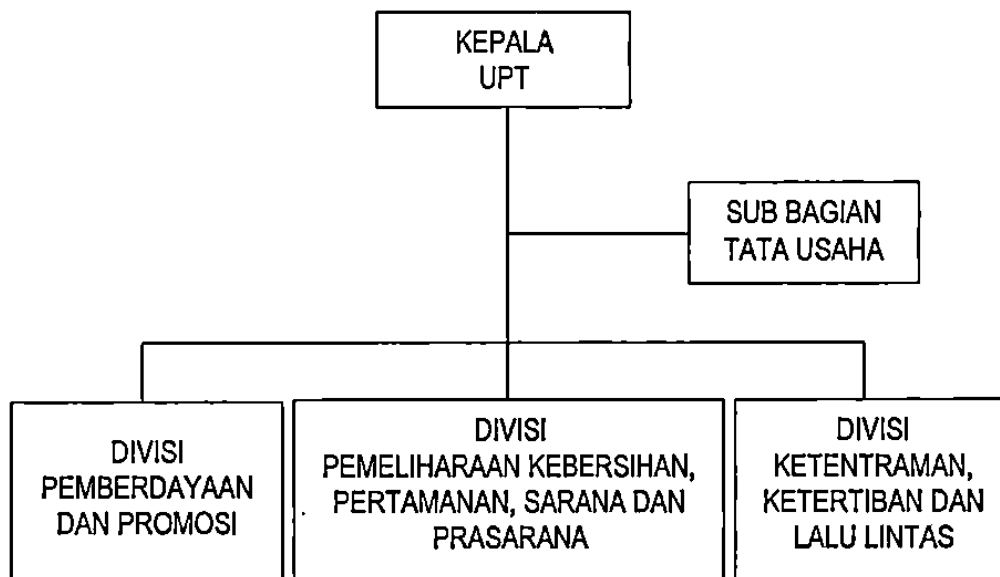
UPT Malioboro adalah unit pelaksanaan teknis untuk menunjang operasional dinas dalam pengelolaan kawasan Malioboro. UPT Pengelolaan Kawasan Malioboro dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala UPT, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan Kelompok Jabatan Fungsional menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi sesuai dengan tugas pokok masing-masing. UPT Pengelolaan Kawasan Malioboro dalam melaksanakan tugas berkoordinasi dengan Satuan Kerja

## 2. Struktur Organisasi

Adapun struktur dalam Unit Pelaksanaan Teknis Malioboro adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN KAWASAN**  
**MALIOBORO KOTA YOGYAKARTA**



*Sumber: Peraturan Walikota Nomor 8 tahun 2012 tentang Tupoksi UPT Malioboro*

### a. Kepala UPT

Kepala UPT mempunyai peranan yang penting dalam melaksanakan fungsi UPT itu sendiri, maka tugas kepala pun menjadi penting dalam sebuah organisasi. Adapun tugas Kepala UPT Malioboro adalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan rencana kebijakan (strategis) untuk mencapai visi, misi dan tujuan UPT;

- 2) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait yang berkaitan

- 3) Mendistribusikan tugas, sumber daya dan tanggung jawab kepada Divisi Pemberdayaan dan Promosi, Divisi Pemeliharaan Kebersihan, Pertamanan, Sarana dan Prasarana serta Divisi Ketentraman, Ketertiban dan Lalu Lintas;
- 4) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang diharapkan;
- 5) Membina, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas UPT;
- 6) Mengusulkan calon pejabat yang menduduki Kepala Divisi dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha di lingkungan UPT kepada Kepala Dinas;
- 7) Menyampaikan dan mempertanggungjawabkan kinerja operasional dan keuangan UPT;
- 8) Menyampaikan laporan secara berkala mengenai kegiatan pengelolaan operasional UPT kepada Walikota melalui Kepala Dinas.

#### **b. Sub Bagian Tata Usaha**

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi pelaksanaan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan. Adapun rincian tugas Sub Bagian Tata Usaha adalah sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan yang berkaitan

urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;

- 2) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Sub Bagian;
- 3) Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
- 4) Menyiapkan bahan koordinasi data petunjuk teknis kebutuhan, perumusan sistem dan prosedur, tata hubungan kerja, serta permasalahan yang berkaitan dengan organisasi dan tatalaksana;
- 5) Memberikan pelayanan naskah dinas, kearsipan, pengetikan, penggandaan dan pendistribusian;
- 6) Memberikan pelayanan penerimaan tamu, kehumasan dan protokoler;
- 7) Melaksanakan pengurusan perjalanan dinas, keamanan kantor dan pelayanan kerumahtanggaan lainnya;
- 8) Melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, kendaraan dinas, telepon dan sarana/prasarana kantor;
- 9) Menyusun analisa kebutuhan pemeliharaan gedung dan sarana prasarana kantor;
- 10) Membuat usulan pengadaan sarana prasarana kantor dan pemeliharaan gedung;

- 11) Melaksanakan inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan usulan penghapusan sarana prasarana kantor;
- 12) Melaksanakan penatausahaan kepegawaian dan usulan pendidikan dan pelatihan pegawai;
- 13) Melaksanakan penyusunan indeks kepuasan layanan masyarakat;
- 14) Melaksanakan fasilitasi penyusunan informasi jabatan dan beban kerja;
- 15) Menyelenggarakan administrasi keuangan kantor;
- 16) Membuat usulan pengajuan gaji, perubahan gaji, pemotongan gaji, pendistribusian gaji dan pengajuan kekurangan gaji pegawai;
- 17) Mengkoordinasikan ketugasan satuan pengelola keuangan;
- 18) Menyiapkan bahan koordinasi dengan masing-masing unsur organisasi di lingkungan UPT dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
- 19) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian;
- 20) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.

**c. Divisi Pemberdayaan dan Promosi**

Divisi Pemberdayaan dan Promosi berfungsi sebagai penanggung jawab teknis bidang pemberdayaan komunitas Malioboro dan promosi Kawasan Malioboro. Adapun rincian tugas dari Divisi Pemberdayaan dan Promosi adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan fasilitasi pembinaan kepada Usaha Mikro, Kecil dan

- 2) Melaksanakan pelayanan informasi pariwisata;
- 3) Melaksanakan usulan penyusunan materi promosi dan informasi pariwisata;
- 4) Menyelenggarakan pembinaan kepariwisataan dan pelayanan informasi pariwisata;
- 5) Melaksanakan usulan pengembangan Kawasan Malioboro sebagai obyek daya tarik wisata;
- 6) Melaksanakan fasilitasi pemberian surat izin penggunaan lokasi dan Kartu Identitas Pedagang Kaki Lima;
- 7) Melaksanakan penataan, pembinaan dan pemberdayaan pedagang kaki lima;
- 8) Memberikan kajian teknis berkaitan dengan pemasangan reklame pada Kawasan Malioboro;
- 9) Melaksanakan pemungutan sewa lahan Tempat Khusus Parkir Malioboro I dan II;
- 10) Melaksanakan fasilitasi penerbitan Kartu Bukti Pedagang (KBP) Tempat Khusus Parkir Malioboro I dan II;
- 11) Melaksanakan fasilitasi pelayanan pembayaran pajak restoran pedagang kaki lima di Kawasan Malioboro;
- 12) Melaksanakan fasilitasi penerbitan surat jawaban pemberitahuan kegiatan pertunjukan/event yang berlokasi di Malioboro;



**d. Divisi Pemeliharaan Kebersihan, Pertamanan, Sarana dan Prasarana**

Divisi Pemeliharaan Kebersihan, Pertamanan, Sarana dan Prasarana berfungsi sebagai penanggung jawab teknis bidang pemeliharaan kebersihan, pertamanan, sarana dan prasarana Kawasan Malioboro. Divisi Pemeliharaan Kebersihan, Pertamanan, Sarana dan Prasarana memiliki rincian tugas:

- 1) Melaksanakan pengelolaan kebersihan, pemungutan dan penyeteroran retribusi kebersihan di Kawasan Malioboro;
- 2) Melaksanakan pemeliharaan taman;
- 3) Melaksanakan fasilitasi pemeliharaan sarana prasarana pengairan dan drainase;
- 4) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pemeliharaan trotoar, jalan dan bangunan pelengkap jalan serta pengecatan kerp ke instansi terkait.
- 5) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pemeliharaan inlet permukaan/chamber Saluran Air Limbah (SAL) ke instansi terkait;
- 6) Melaksanakan fasiltasi dan koordinasi pemeliharaan fasilitas umum kamar mandi dan WC;
- 7) Melaksanakan pemeliharaan lampu taman, lampu antik beserta asesorisnya di kawasan malioboro;
- 8) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi penyedotan air limbah

9) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala UPT.

**e. Divisi Ketentraman, Ketertiban, dan Lalu Lintas**

Divisi Ketentraman, Ketertiban, dan Lalu Lintas berfungsi sebagai penanggung jawab teknis bidang pembinaan, pengawasan, pemantauan dan pengendalian ketentraman, ketertiban, dan lalu lintas Kawasan Malioboro. Divisi Ketentraman, Ketertiban, dan Lalu Lintas memiliki rincian tugas:

- 1) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pengaturan dan rekayasa dengan instansi terkait;
- 2) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pemeliharaan Alat Pengatur Isyarat Lalu Lintas (APILL) dan rambu dengan koordinasi dengan instansi terkait;
- 3) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pengaturan dan pengendalian kendaraan tidak bermotor di Kawasan Malioboro;
- 4) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pembinaan, pengawasan, pemantauan dan pengendalian ketertiban kelancaran lalu lintas
- 5) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pengaturan dan pengamanan jalan di luar kepentingan lalu lintas dengan instansi terkait;
- 6) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi penanganan penegakan

- 7) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pengawasan, pembinaan dan penertiban perparkiran;
- 8) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian tempat khusus parkir diluar kepentingan parkir/tempat parkir swasta;
- 9) Melaksanakan fasilitasi pelayanan penerbitan perizinan tempat parkir swasta, tempat parkir pemerintah dan tepi jalan umum;
- 10) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian tempat parkir swasta, tempat parkir pemerintah dan tepi jalan umum;
- 11) Melaksanakan pengawasan dan pembinaan juru parkir;
- 12) Melaksanakan fasilitasi dengan pihak terkait dalam rangka pelaksanaan kebijakan manajemen perparkiran;
- 13) Melaksanakan pemungutan dan penyetoran retribusi parkir;
- 14) Melaksanakan penjagaan keamanan, ketentraman dan ketertiban Kawasan Malioboro dan pengamanan aset serta fasilitas umum milik daerah;
- 15) Melaksanakan fasilitasi penumbuhan kader ketertiban;
- 16) Melaksanakan kegiatan sambang kawasan Malioboro;
- 17) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pelanggaran peraturan daerah;
- 18) Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan penegakan peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya dengan instansi terkait;

### **BAB III**

#### **ANALISIS UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PARKIR**

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Parkir di Malioboro oleh Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Kawasan Malioboro Tahun 2013 akan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu bagaimanakah upaya peningkatan pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta tahun 2013 dan faktor kendala dalam meningkatkan layanan parkir di Malioboro Yogyakarta tahun 2013.

Berikut ini adalah analisis hasil penelitian:

##### **A. Sistem Pelayanan Parkir Malioboro**

Sistem pelayanan parkir ini akan membahas tentang Perda, Perwal, dan sosialisasi regulasi.

##### **1. Peraturan Daerah**

Peraturan Daerah (Perda) adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan persetujuan bersama Kepala Daerah (gubernur atau bupati/wali kota). Materi muatan Peraturan Daerah adalah seluruh materi muatan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan, dan menampung kondisi khusus daerah serta penjabaran lebih lanjut Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi. Upaya meningkatkan

kualitas pelayanan parkir di Malioboro menjadi salah satu tujuan dari

program UPT Malioboro. Adanya Perda Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Yogyakarta menjadi salah satu kebijakan yang sangat penting untuk mewujudkan pelayanan parkir yang baik. Perda tersebut dibuat untuk menata sistem perparkiran yang berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa perparkiran.

Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perparkiran merupakan Perda kedua amandemen dari Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Wilayah Kota Yogyakarta karena Perda tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan Kota Yogyakarta.

## **2. Peraturan Walikota**

Peraturan Walikota adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan persetujuan bersama Kepala Daerah (gubernur atau bupati/wali kota). Perwal yang digunakan dalam perparkiran Malioboro adalah Perwal Nomor 16 tahun 2011 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah Kota Yogyakarta nomor 18 tahun 2009 tentang penyelenggaraan perparkiran. Perwal Nomor 16 tahun 2011 merupakan menyempurnaan Perwal sebelumnya yaitu Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2006.

Tujuan Perwal Nomor 16 tahun 2011 adalah untuk menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan bagi pengguna jalan, baik pejalan kaki maupun pengguna kendaraan. Keindahan Kawasan

Malioboro juga bergantung pada penataan parkir. Parkir yang nyaman akan menambah daya tarik wisatawan untuk datang ke Malioboro. Maka dari itu sangat diperlukan penataan tempat-tempat parkir di Malioboro.

### 3. Sosialisasi Regulasi

Sosialisasi regulasi perparkiran adalah tindakan yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberitahukan peraturan perparkiran. Regulasi parkir telah disosialisasikan oleh pemerintah. Pemerintah berkewajiban untuk mensosialisasikan regulasi ke masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Syarif selaku ketua UPT Malioboro, adalah sebagai berikut:

*“Beberapa upaya telah dilakukan dalam membenahi perparkiran di Kota Yogyakarta, seperti membuat papan tarif parkir di sejumlah area yang selalu ramai dengan kendaraan bermotor dan memberikan seragam baru kepada juru parkir yang dilengkapi dengan nomor aduan tentang tarif parkir.”*  
(Wawancara tanggal 23 Juni 2014).

UPT Malioboro sebenarnya telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat pengguna parkir Malioboro dengan memasang papan tarif parkir, namun papan tarif parkir yang telah dipasang masih sangat kurang. Disepanjang jalan Malioboro, penulis hanya menemukan satu papan tarif parkir, yaitu di dekat Pasar Beringharjo. Selain pemasangan papan tarif parkir, UPT Malioboro juga telah memasang papan larangan parkir di jalur lambat yang dipasang sepanjang barat Jalan Malioboro.

Penulis melihat papan larangan parkir tersebut sudah banyak, namun kondisi papan tersebut sudah terlihat lusuh dan tulisan di papan tersebut

sudah mulai pudar sehingga sulit dibaca oleh masyarakat. Kondisi papan larangan parkir yang sudah kusam tersebut dapat dilihat pada lampiran gambar 1.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Malioboro menyiapkan seragam baru setiap tahunnya bagi juru parkir di jalan Malioboro. Pada seragam tersebut telah dicantumkan nomor identitas juru parkir sekaligus nomor hotline aduan UPT Malioboro yang aktif selama 24 jam nonstop, nomor (0274) 555467.

Selama tahun 2013 UPT Malioboro telah mengadakan beberapa kali sosialisasi kepada juru parkir. Pertama, pada hari Selasa 23 April 2013 dimulai pukul 09:00 WIB sampai dengan pukul 15:00 WIB. Sosialisasi ini diadakan di Ruang Rapat UPT Malioboro dan dihadiri oleh 35 orang juru parkir Malioboro. Sosialisasi tersebut dalam rangka menghadapi musim liburan yang akan segera datang. Kedua, sosialisasi yang diselenggarakan oleh PT JAMSOSTEK pada hari Kamis, 4 Juni 2013 pukul 10.00 WIB. Sosialisasi terhadap komunitas parkir yang ada di Malioboro tersebut diadakan di Aula Sapta Pesona Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta dan dihadiri 160 orang.

Disamping itu ada komunikasi yang terus terjalin antara Pemerintah dan juru parkir, karena setiap hari rekan-rekan juru parkir datang ke kantor UPT Malioboro untuk mengambil karcis parkir. Pada

memberitahukan kepada juru parkir. Hal ini juga merupakan salah satu pembenahan yang terus berlanjut demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Diluar hubungan dengan UPT, Paguyuban Parkir Malioboro pun rutin melakukan rapat antar sesama juru parkir Malioboro pada tanggal 15 setiap bulannya. Rapat rutin tersebut dilakukan dirumah Ketua Paguyuban Parkir Bapak Sigit Karsana Putra S. H. Rapat tersebut membahas tentang laporan hasil kerja juru parkir selama satu bulan.

Penulis melihat bahwa sosialisasi yang telah dilakukan oleh UPT tergolong kurang banyak. Hal ini dikarenakan dalam 1 tahun UPT Malioboro hanya mengadakan dua kali sosialisasi di pertengahan tahun. Sedangkan berdasarkan pengamatan penulis melalui buku catatan laporan kejadian tahunan UPT Malioboro, kasus juru parkir nakal paling banyak terjadi di bulan Agustus sampai Desember. Maka dari itu perlu penambahan sosialisasi kepada juru parkir agar mereka memahami tugas dan kewajiban mereka.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, UPT Malioboro menerapkan strategi menurut Kurniawan dan Puspitosari (2007:161) dimana salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah diperlukan regulasi yang berpihak kepada rakyat. Penyedia layanan harus memberikan akses yang sama bagi semua warga, misalnya dengan adanya jaminan kepada masyarakat tentang pelayanan yang tidak



## **B. Lokasi, Tarif, dan Pola Perparkiran Malioboro**

Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan dalam jangka waktu pendek atau lama, sesuai dengan kebutuhan pengendara. Parkir merupakan salah satu unsur prasarana transportasi yang tidak terpisahkan dari sistem jaringan transportasi, sehingga pengaturan parkir akan mempengaruhi kinerja suatu jaringan, terutama jaringan jalan raya.

Pada bagian ini akan dibahas lokasi atau tempat perparkiran di Malioboro dan besarnya tarif parkir yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.

### **1. Lokasi Parkir**

Di sekitar jalan Malioboro, ada beberapa lokasi tempat parkir yang disediakan oleh pemerintah, diantaranya:

- a. Lokasi Tempat Parkir Malioboro I di Jalan Abu Bakar Ali merupakan tempat parkir bus.
- b. Lokasi Tempat Parkir Malioboro II di Jalan Pabringan/Jalan Ahmad Yani merupakan tempat parkir motor.
- c. Lokasi Tempat Parkir Depan Ruko-ruko Malioboro disepanjang jalan Malioboro merupakan tempat parkir motor.
- d. Lokasi Tempat Parkir Senopati di Jalan Senopati merupakan tempat parkir mobil.

a. Lokasi Tempat Parkir Limoran di Jalan Suryatama merupakan

- f. Lokasi Tempat Parkir Ngabean di Jalan Wachid Hasyim merupakan tempat parkir mobil.
- g. Lokasi Tempat Parkir Sriwedani di Jalan Sriwedani merupakan tempat parkir mobil dan motor.
- h. Lokasi Tempat Parkir Depan Ruko-ruko sisi Barat jalan Malioboro disepanjang jalan Malioboro merupakan tempat parkir becak dan andong yang harus menghadap ke selatan. Lokasi parkir becak dan andong dapat dilihat pada lampiran gambar 2 dan 3.

Lokasi-lokasi yang disebutkan di atas merupakan lokasi yang mendapatkan surat tugas pengelolaan dari Kepala SKPD yang berwenang. Artinya, tidak boleh ada lokasi informal ataupun lokasi ilegal disekitar Malioboro selain lokasi-lokasi yang termasuk didalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 18 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Seperti yang diketahui bersama bahwa lokasi ilegal adalah lokasi yang sebenarnya bukan merupakan lokasi parkir, namun disalahgunakan menjadi lokasi parkir.

Pada awal tahun 2013 lalu pernah dibuat lokasi parkir ilegal di area titik nol kilometer, namun tidak lama berselang tempat itu langsung dibersihkan oleh Tim Jogoboro UPT Malioboro. Para juru parkir yang ada di kawasan itu tidak terdaftar dalam paguyuban. Mereka tidak memperoleh legalitas dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Kehadiran tim

Jogoboro membuat pelayanan di Malioboro menjadi lebih berkualitas

Menurut Kotler dalam Hardiyansyah (2011: 35), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

## 2. Tarif Parkir

Tarif parkir merupakan retribusi atas penggunaan lahan parkir dipinggir jalan yang besarnya ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota berdasarkan UU tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang selanjutnya ditetapkan di tingkat Kabupaten/Kota dengan Peraturan Daerah. Penetapan tarif parkir merupakan salah satu perangkat yang digunakan sebagai alat dalam kebijakan manajemen lalu lintas di suatu kawasan/kota untuk membatasi penggunaan kendaraan pribadi menuju ke suatu kawasan tertentu yang perlu dikendalikan lalu lintasnya dan merupakan salah satu pendapatan asli daerah yang penting.

Pembahasan tarif dalam penelitian ini adalah membahas tentang tarif atau besarnya biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna parkir pada perparkiran yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi DIY. Pada Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum disebutkan bahwa tarif untuk motor Rp. 1.000, untuk mobil Rp. 2.000, dan untuk bus Rp.10.000.

Dalam wawancara yang disampaikan oleh Bapak Syarif selaku

ketua IPT Meliboro, adalah sebagai berikut:

*“Tarif di Malioboro sudah sesuai aturan Perda, untuk motor Rp. 1.000 dan untuk mobil Rp. 2.000, sedangkan untuk bus Rp.10.000.”* (Wawancara tanggal 2 Maret 2014).

Pada tarif ini, terjadi perubahan tarif parkir yang tidak begitu signifikan. Awalnya pada Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 19 Tahun 2009 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum disebutkan bahwa tarif untuk motor Rp. 500, untuk mobil Rp. 1.500, dan untuk bus Rp.10.000. Sedangkan pada Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum disebutkan bahwa tarif untuk motor Rp. 1.000, untuk mobil Rp. 2.000, dan untuk bus Rp.10.000.

Bersamaan dengan adanya perubahan secara resmi tersebut, masyarakatpun menerima dan mengerti dengan kenaikan ini. Kenaikan tersebut bukan hanya mengejar keuntungan semata. Kenaikan tersebut juga demi meningkatkan kualitas pelayanan, asuransi, keamanan, dan tentu biaya operasional.

Kenaikan tarif berpengaruh pada pendapatan juru parkir. Hal ini sesuai dengan Studi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arief (2012) menemukan bahwa pendapatan juru parkir Kota Yogyakarta 25% naik.

### **3. Pola Perparkiran**

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta nomor 18 tahun 2009 tentang penyelenggaraan perparkiran, disebutkan ada 4 pola perparkiran, yaitu:

Parkir Tepi Jalan Umum (PJU) adalah parkir yang menggunakan badan jalan atau pinggir-pinggir jalan yang diizinkan oleh SKPD yang berwenang. Mekanismenya adalah dengan pemberian surat tugas kepada setiap juru parkir dalam periode tertentu. Ada periode 3 bulan dan adapula periode 6 bulan dan bisa diperpanjang. Ketika berbicara tentang PJU, pola ini terbagi lagi menjadi 2 yaitu PJU mobil dan PJU motor. Tarif untuk motor Rp. 1.000 dan untuk mobil 2.000. Pembagiannya adalah 75% untuk juru parkir dan 25% untuk Pemerintah Kota. Ini adalah perubahan yang dibuat demi kesejahteraan juru parkir yang awalnya dulu adalah 60% untuk juru parkir dan 40% untuk Pemerintah Kota.

Di Malioboro ada 3 instansi yang menangani PJU ini, yang pertama adalah dari Hotel Inna Garuda sampai dengan Pasar Beringharjo dilimpahkan kepada UPT Malioboro, sedangkan kawasan daerah Pasar Beringharjo dikelola oleh Dinas Pasar. Jadi, setiap urusan mulai dari cetak karcis hingga urusan kecil yang lain diurus oleh Dinas Pasar. Sisanya dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

b. Tempat Khusus Parkir

Tempat Khusus Parkir adalah tempat parkir kendaraan beserta fasilitas penunjangnya yang dimiliki Pemerintah Daerah yang dapat dikelola oleh Pemerintah Daerah atau badan atau orang pribadi yang meliputi gedung parkir, taman parkir dan pelataran atau

lingkungan parkir. Lokasinya ada di Abu Bakar Ali, Ngabean, selatan Pasar Beringharjo, Sriwedani, dan Senopati dekat Taman Pintar. Mekanismenya dengan menerbitkan surat tugas pengelolaan selama 1 tahun kepada Badan Hukum dan bukan kepada perseorangan. Pembagian hasil parkirnya adalah 50% - 50%. Tarifnya berupa tarif progresif, untuk motor Rp. 1.000 dan untuk mobil 2.000 dan setelah 2 jam naik 50%. Setelah UPT Malioboro berdiri maka untuk parkir di Jalan Abu Bakar Ali dan sebelah Pasar Beringharjo yang awalnya dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta kemudian diserahkan ke UPT Malioboro.

c. Tempat Khusus Parkir Swasta

Tempat Khusus Parkir Swasta adalah tempat parkir yang dimiliki oleh swasta yang dikelola oleh orang pribadi atau badan. Contohnya adalah Mall, Benteng, Ramai, dan sebagainya. Dalam hal ini pengguna parkir dikenakan pajak parkir yang sepenuhnya ditangani oleh Dinas Pajak.

d. Tempat Parkir Tidak Tetap

Tempat Parkir Tidak Tetap adalah parkir yang dilaksanakan pada tempat dan waktu yang tidak tetap. Contohnya adalah Pasar Malam Perayaan Sekaten (PMPS) Yogyakarta. Parkir ini ditangani oleh kecamatan karena termasuk parkir insidental. Pengelolaan parkir insidental tersebut sepenuhnya dilakukan oleh kecamatan setempat termasuk dalam pemberian izin penyelenggaraan parkir

kepada pengelola. Dalam hal ini pemerintah menginginkan adanya penguatan wilayah. Pemerintah juga menginginkan mereka mendapatkan pelimpahan wewenang agar pelayanan lebih cepat dilakukan.

Pola perparkiran di atas telah dijalankan sesuai aturan Perda demi meningkatkan pelayanan kepada pengguna parkir. Menurut Kotler dalam Laksana (2008:83), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2006:260) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas permasalahan dalam melayani pelanggan.

### C. Standarisasi Pelayanan

Dalam meningkatkan pelayanan, UPT Malioboro mempunyai karyawan *outsourcing* yang bernama Jogoboro. Jogoboro adalah nama yang ditentukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta/UPT Malioboro sebagai nama yang khusus untuk pengamanan Kawasan Malioboro yang sebelumnya menggunakan Satpol PP kemudian diganti dengan Satpam dan akhirnya diberi nama Jogoboro. Saat ini personil yang bertugas sebagai Jogoboro dibawah manajemen PT Shelter Nusantara berjumlah 30 orang di antaranya

terdapat 1 Site Coordinator, 4 Komandan Regu, dan 25 anggota. Dalam perkembangannya akan ditunjuk 1 personil sebagai *Site Controller*.

Jogoboro mempunyai tugas yang kompleks yaitu menertibkan, mengamankan dan menjaga kenyamanan Kawasan Malioboro. Ketugasaan tersebut bisa diuraikan sebagai berikut :

1. Penertiban

Penertiban penataan parkir meliputi parker kendaraan bermotor, becak, andong, penertiban pedagang, penertiban reklame, penertiban pengamen, penertiban pengemis dan anjal, penertiban lalu lintas.

2. Keamanan

Bidang keamanan jogoboro bertugas menjaga keamanan pengunjung dan penghuni kawasan dari berbagai tindak kekerasan dan kejahatan yang terjadi di Kawasan Malioboro.

3. Kenyamanan

Tutur bahasa, sopan-santun, sikap dan pengetahuan tentang ketugasannya dalam penertiban dan pengamanan merupakan modal utama dalam menjaga kenyamanan.

Setiap hari Jogoboro berjaga di Malioboro untuk mengawasi motor agar tidak parkir dijalur lambat, kemudian becak dan andong harus berada di sekitar barat jalan dan menghadap ke selatan dan tidak boleh melawan arus. Secara umum Jogoboro telah memenuhi kriteria pelayanan jasa yang baik.

Seperti yang dikemukakan Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 2006) pelayanan

jasa diukur dengan lima dimensi yaitu:



1. *Reliability* (kehandalan)

Jogoboro mampu menertibkan dan mengamankan berbagai komunitas mulai dari PKL, becak, andong, pedagang lesehan, parkir, pengusaha toko, pengamen, pramu wisata, pengusaha hotel dan sebagainya. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 15 April 2014).

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kantor UPT membuka pelayanan 24 jam yang selalu dijaga oleh Jogoboro. Jogoboro juga selalu memantau aktivitas Malioboro dengan menggunakan CCTV. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 15 April 2014).

3. *Assurance* (jaminan)

Jogoboro dididik untuk belajar santun saat melayani masyarakat. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 15 April 2014).

4. *Emphaty* (empati)

Peneliti selalu mendapatkan pelayanan yang tulus dari setiap karyawan Jogoboro selama melakukan penelitian di Malioboro.

5. *Tangibles* (bukti fisik)

Pekerjaan Jogoboro dapat dilihat langsung setiap hari kerja. Mereka bergantian berjaga di sebelah barat Malioboro. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 15 April 2014)

Dari hasil pemantauan dilapangan, setiap hari Tim Jogoboro berjaga disepanjang jalan Malioboro untuk menjaga keamanan dan ketertiban kendaraan. Namun penulis menemukan masih ada becak dan andong yang parkir di timur jalan Malioboro sedangkan itu merupakan kawasan parkir motor. Jogoboro seharusnya tegas kepada beberapa becak dan andong yang parkir di timur jalan, agar kawasan Malioboro semakin terlihat nyaman.

Selain Jogoboro, Paguyuban Parkir Malioboro sendiri mengatakan mereka memiliki standarisasi internal yang dibentuk dari hasil musyawarah bersama. Kebijakan yang dibuat atas kesepakatan juru parkir demi kenyamanan pengguna parkir di Malioboro. Hal tersebut sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh Ketua Paguyuban Parkir Bapak Sigit Karsana Putra S. H., adalah sebagai berikut:

*“Paguyuban belum mempunyai kebijakan sendiri. Namun kami memiliki standarisasi internal yang dibuat dari hasil musyawarah. Misalnya, juru parkir tidak boleh kerja ketika sedang dalam keadaan mabuk agar tidak membahayakan operasional parkir. Selain itu, teman-teman yang memiliki tato ditangan, kita wajibkan untuk mengenakan pakaian lengan panjang agar masyarakat tidak takut.”*  
(Wawancara tanggal 3 Maret 2014).

Standarisasi internal yang dirancang oleh Ketua Paguyuban Parkir tersebut sangat baik. Masyarakat menjadi nyaman dengan penampilan juru parkir. Namun yang perlu ditingkatkan adalah pembinaan sikap ramah anggota juru parkir kepada pengguna parkir agar masyarakat semakin nyaman ketika memarkirkan kendaraannya

Pada sub bab Standarisasi Pelayanan akan dibahas tentang tugas juru parkir, layanan pos pengaduan, pertanggungjawaban parkir dan sanksi administrasi.

### **1. Tugas Juru Parkir**

Didalam Perda Nomor 18 Tahun 2009 pada pasal 5 disebutkan:

Juru Parkir wajib:

- a. Menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta perlengkapan lainnya yang ditetapkan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
- b. Menjaga keamanan dan ketertiban tempat parkir, serta bertanggung jawab atas keamanan kendaraan beserta perlengkapannya;
- c. Menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan parkir;
- d. Menyerahkan karcis parkir sebagai tanda bukti untuk setiap kali parkir pada saat memasuki lokasi parkir dan memungut retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. Menggunakan karcis parkir resmi yang diterbitkan Pemerintah Kota Yogyakarta yang disediakan untuk satu kali parkir dan tidak boleh digunakan lebih dari satu kali;
- f. Menyetorkan hasil retribusi sesuai ketentuan yang berlaku;
- g. Menata dengan tertib kendaraan yang diparkir, baik pada waktu datang maupun pergi, dan tidak lebih dari satu baris;
- h. Melakukan pembinaan terhadap pembantu juru parkir.

Dari hasil temuan peneliti, amanat dalam Perda Nomor 18 Tahun

2009 pasal 5 telah dilaksanakan. Tersebut ada sebanyak 210 juru parkir resmi

yang tergabung di dalam Paguyuban Parkir Malioboro. Mereka mengenakan seragam juru parkir resmi berwarna orange, biru atau hitam dengan batik, serta memiliki kartu paguyuban. Dalam proses memarkirkan, juru parkir memanggil orang-orang yang ingin memarkir motornya. Jika parkir penuh, juru parkir sendiri yang akan memarkirkan kendaraan pengguna parkir tersebut agar pengguna parkir tidak kesulitan. Semua helm selalu dikunci dibelakang motor supaya tidak mudah jatuh. Susunan motor juga seragam agar terlihat rapi. Juru parkir juga selalu merapatkan motor-motor yang masih memiliki jarak.

## 2. Layanan Pos Pengaduan

Layanan Pos Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Kawasan Malioboro merupakan tempat untuk menyampaikan berbagai keluhan atas pelayanan di Malioboro. Selain itu, Pos Pengaduan juga merupakan tempat layanan pengaduan bagi masyarakat yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan juru parkir. Ketika ada pengaduan, UPT Malioboro akan langsung melakukan inspeksi di sepanjang Jalan Malioboro terkait aduan masyarakat, hal tersebut seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Syarif berikut ini:

*"Akan kita cek langsung ke lapangan. Jika ada pelanggaran, tentu akan kita lakukan langkah selanjutnya."* (Wawancara tanggal 2 Maret 2014).

Pengaduan bisa dilakukan dengan cara datang langsung ke Kantor UPT Malioboro, atau bisa langsung melakukan pengaduan via telepon

(0274) 555 467 yang langsung terhubung ke UPT Malioboro. Dalam

pengaduan tersebut, diharapkan pengguna parkir Malioboro mengingat secara detail siapa nama juru parkir yang sedang bermasalah, dengan cara membaca nama di seragam juru parkir. Pengguna parkir juga diharapkan mengingat ciri-ciri juru parkir tersebut.

Pengaduan melalui via telepon akan langsung tersambung dengan operator UPT Malioboro. Laporan yang masuk kemudian dicatat dilaporan bulanan. Setelah laporan diterima kemudian laporan tersebut diserahkan oleh Jogoboro yang sedang bertugas.

UPT Malioboro akan menindak juru parkir nakal jika kedapatan melakukan tindak kecurangan menaikkan tarif retribusi parkir kendaraan pengunjung melebihi ketentuan yang berlaku. Jika pengunjung mendapati adanya ulah nakal para juru parkir yang menaikkan tarif diatas ketentuan tersebut, UPT Malioboro secara terbuka mempersilahkan para pengunjung untuk menyampaikan pengaduannya. Pihak UPT Malioboro akan memberikan sanksi tegas membekukan ijin usaha parkir. Berikut kutipan wawancara oleh Bapak Syarif mengenai tindakan yang akan dilakukan oleh pihak UPT kepada juru parkir yang nakal.

*“Kami bersama tim sering mengadakan operasi penertiban. Juru parkir yang ketahuan menaikkan tarif, kami ajukan ke pengadilan dan harus membayar denda. Besar kecilnya denda itu sudah urusan pengadilan. Kalau kami memang arahnya ke efek jera.”*  
(Wawancara tanggal 2 Maret 2014).

Selama tahun 2013, ada 143 laporan tentang permasalahan parkir

18 Tahun 2009 tentang Perparkiran, yaitu pengguna parkir memarkir kendaraannya di jalur lambat. Pelanggaran ini ada 54 kasus.

Kasus terbanyak kedua adalah juru parkir yang nakal. Kasusnya beranekaragam, seperti juru parkir yang tidak memiliki surat tugas, juru parkir yang menaikkan tarif, dan juru parkir yang memarkirkan motor di jalur diavabel. Tindak lanjut dari kasus inipun bermacam-macam mulai dari sidang tindak pidana ringan di Pengadilan Negeri Jogja, pencabutan surat tugas, dan membuat surat pernyataan. Juru parkir nakal yang terjaring selama tahun 2013 ada 48 orang. Laporan dari UPT Malioboro tersebut belum termasuk juru parkir nakal yang tidak dilaporkan oleh korbannya. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah pada aspek *Emphaty* oleh juru parkir dalam pelayanan parkir di Malioboro. Menurut Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 2006) *Emphaty* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kecurangan juru parkir menunjukkan bahwa para juru parkir masih mementingkan keuntungan pribadi tanpa memikirkan kerugian pengguna parkir.

Kasus terbanyak berikutnya adalah pengguna parkir lupa dimana memarkirkan motornya. Pemilik motor yang panik segera melaporkan ke Kantor UPT Malioboro. Kemudian Jogoboro membantu mencarikan motor tersebut sampai motor tersebut ditemukan. Selama 2013 laporan

### 3. **Pertanggungjawaban Parkir**

Juru parkir wajib memberikan keamanan dan kenyamanan bagi para pengendara yang memanfaatkan jasa mereka. Juru parkir adalah pekerjaan yang berhubungan dengan mengatur tata cara parkir memarkir suatu kendaraan, mulai saat kendaraan masuk parkir sampai kendaraan itu keluar parkiran, semua itu termasuk dalam tanggung jawab juru parkir.

Pertanggungjawaban parkir merupakan tanggung jawab pemerintah terhadap keamanan kendaraan pengguna parkir yaitu apabila terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan pada saat parkir di tempat parkir.

Pada Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No 18 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran, dalam pasal 17 disebutkan bahwa:

- (1) Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan pada saat parkir di tempat parkir Tepi Jalan Umum, menjadi tanggungjawab juru parkir.
- (2) Pengguna jasa parkir yang kehilangan atau kerusakan kendaraannya pada saat parkir di tempat parkir diselesaikan secara musyawarah.
- (3) Ganti rugi yang menjadi tanggungjawab juru parkir sebagaimana

- (4) Pemerintah daerah dalam rangka memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa parkir, dapat melibatkan asuransi parkir sesuai kemampuan keuangan daerah.
- (5) Tatacara dan mekanisme penyelesaian ganti rugi diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Sigit Karsana Putra S.H selaku Ketua Paguyuban Parkir Malioboro sebagai berikut:

*"Jika ada kehilangan, kami mengganti 50%, sisanya ditanggung oleh pemilik kendaraan."*(Wawancara tanggal 3 Maret 2014).

Bapak Sigit Karsana Putra S.H. mengatakan bahwa sejak berdirinya Paguyuban Parkir Malioboro, kendaraan pengguna parkir menjadi aman. Kasus yang terjadi biasanya hanyalah pengguna parkir yang lupa meletakkan kendaraannya.

Di dalam buku laporan kejadian tahunan milik UPT Malioboro tahun 2013, penulis tidak menemukan kasus kehilangan kendaraan. Kasus yang ada hanyalah pengguna parkir tidak menemukan kendaraan miliknya. Setelah dicari bersama-sama, kendaraan tersebut pun ditemukan.

#### 4. Sanksi Administrasi

Pelanggaran oleh juru parkir yang merugikan pengguna parkir masih terjadi, namun tidak semua masyarakat melaporkannya ke UPT



parkir tersebut harus disertai bukti yang jelas, termasuk tempat parkir, jenis pelanggaran dan juru parkir yang menarik biaya parkir.

Di dalam Perda Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perparkiran Pasal 23 disebutkan:

Surat Tugas kepada juru parkir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dapat dicabut apabila melanggar Pasal 4 ayat (3) dan melanggar salah satu dari kewajiban juru parkir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 Peraturan Daerah ini.

Dari 48 kasus juru parkir nakal selama tahun 2013, ada 24 juru parkir yang di sidang tindak pidana ringan, ini dikarenakan para juru parkir tersebut telah mengulangi kesalahan yang sama yaitu menaikkan tarif parkir. 24 juru parkir nakal lainnya baru mendapatkan peringatan dengan menandatangani surat pernyataan agar tidak mengulangi lagi.

Diluar sanksi yang diberikan kepada juru parkir yang nakal, sanksi juga diberikan kepada pengguna parkir yang melanggar aturan Perda Nomor 18 Tahun 2009 yaitu dikarenakan parkir disembarang tempat. Didalam pasal 24 disebutkan:

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 20 huruf a, Pasal 21 dan Pasal 22 ayat (2) dan (3), dapat dilakukan tindakan penertiban dengan memindahkan kendaraan ke suatu tempat yang telah ditetapkan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk dengan menggunakan mobil

- (2) Biaya pemindahan dan segala kerusakan yang diakibatkan pelaksanaan derek atau dengan cara dan sarana lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi beban pemilik kendaraan.
- (3) Bagi kendaraan yang dipindahkan dengan mobil derek atau dengan cara dan sarana lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemilik dan atau pengemudi dapat mengambil kendaraan tersebut setelah memenuhi syarat-syarat administrasi dan biaya pemindahan.
- (4) Syarat administrasi dan pelaksanaan pemindahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Selama tahun 2013 ada 54 kasus. Para pelaku diamankan oleh Jogoboro yang berjaga. Tindak lanjut dari kasus ini adalah tidak menggunakan mobil derek seperti yang dimaksud dalam pasal 24, namun dengan cara lain yaitu pelaku dibawa ke Kantor UPT Malioboro dengan penahanan barang bukti berupa helm ataupun kaca spion. Setelah mendapat pembinaan dengan menandatangani surat pernyataan, pelaku diizinkan untuk mengambil barang bukti yang ditahan.

#### **D. Upaya-upaya yang Dilakukan oleh UPT Malioboro dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Parkir**

Dalam hal ini, upaya-upaya yang dilakukan oleh UPT Malioboro

dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir antara lain:

## 1. Sosialisasi

### a. Sosialisasi kepada juru parkir

Sosialisasi oleh UPT Malioboro dilakukan agar petugas parkir benar-benar memahami tugas dan kewajiban mereka. Sosialisasi dapat membantu membentuk kepribadian para juru parkir. Sosialisasi juga dapat mempererat hubungan UPT Malioboro dan juru parkir.

Selama tahun 2013, UPT telah melakukan dua kali sosialisasi. Pertama, pada hari Selasa 23 April 2013 dimulai pukul 09:00 WIB sampai dengan pukul 15:00 WIB. Sosialisasi ini diadakan di Ruang Rapat UPT Malioboro dan dihadiri oleh 35 orang juru parkir Malioboro. Sosialisasi tersebut dalam rangka menghadapi musim liburan. UPT Malioboro memberikan pembekalan kepada juru parkir dengan harapan mereka bisa lebih santun dalam melayani pengguna jasa, terutama wisatawan.

Kedua, sosialisasi yang diselenggarakan oleh PT JAMSOSTEK pada hari Kamis, 4 Juni 2013 pukul 10.00 WIB. Sosialisasi terhadap komunitas parkir yang ada di Malioboro tersebut diadakan di Aula Sapta Pesona Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta dan dihadiri 160 orang.

### b. Sosialisasi kepada masyarakat

Setiap memasuki awal tahun, UPT selalu memperbarui papan larangan parkir dijalur lambat yang terletak disebelah barat jalan

Malioboro. Papan larangan parkir tersebut bertulis Peraturan Daerah

(Perda) Nomor 18 Tahun 2009 tentang larangan parkir dijalur lambat.

Lokasi ini dikhususkan untuk kawasan parkir becak dan andong.

## 2. Seragam Baru Juru Parkir

Setiap tahunnya juru parkir mendapatkan seragam baru dari UPT Malioboro. Ada perbedaan seragam juru parkir ditahun 2013. Jika biasanya para juru parkir mengenakan seragam berupa kemeja warna orange, maka pada seragam baru tahun 2013 lebih menonjolkan desain dengan karakter budaya Yogyakarta. Pada seragam tersebut ada unsur batik dan mengedepankan layanan aduan bagi pengguna jasa parkir.

Pada seragam baru ini juga dicantumkan nomor identitas juru parkir sekaligus nomor hotline aduan UPT Malioboro dengan nomor (0274) 555467 yang aktif selama 24 jam nonstop, sehingga masyarakat bisa segera melaporkan jika mendapati adanya juru parkir nakal. Selain itu, para pengguna parkir juga bisa melaporkan aduannya langsung di Pos Pengaduan Kantor UPT Malioboro di samping Hotel Inna Garuda jika mendapati adanya penarikan tarif parkir melebihi standar.

## 3. Pemasangan *Close Circuit Television* (CCTV)

Unit Pelaksana Teknis Malioboro memasang *closed circuit television* (CCTV) hingga Titik Nol Kilometer Yogyakarta untuk mendukung pengamanan dan memberikan kenyamanan kepada wisatawan di lokasi tersebut. Monitor CCTV terletak di Kantor UPT Malioboro dan dioperasikan 24 jam oleh karyawan Malioboro. CCTV yang terpasang di

Malioboro bisa diakses secara online. Masyarakat yang akan mengakses melalui internet dapat mengakses [cctv.uptmalioboro.jogjakota.go.id](http://cctv.uptmalioboro.jogjakota.go.id).

Berikut ke 13 titik cctv yang ada di Malioboro: Halte Vredenburg, Depan Pasar Senthir, Hotel Mutiara, Titik Nol Kilometer, Depan Gedung Agung, Kepatihan, Ngejaman, Terang Bulan, Ketandan, Depan Toko Ramayana, Depan Toko Gunung Mas, Halte Dagen, dan Depan Monumen Serangan Umum Satu Maret.

#### 4. Pemasangan Radio

Siaran radio komunitas merupakan radio yang dibuat oleh UPT Malioboro. Radio tersebut dapat didengarkan di sepanjang Jalan Malioboro melalui sejumlah pengeras suara yang ditempatkan di beberapa titik di sepanjang jalan tersebut. Radio komunitas tersebut juga dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan pengumuman mengenai berbagai kegiatan di Malioboro atau pengumuman lainnya, termasuk pelayanan parkir.

#### E. Kendala Sistem Pelayanan Parkir Malioboro

Pembahasan kendala-kendala maupun hambatan dalam penerapan sistem Pelayanan Parkir Malioboro merupakan pembahasan mengenai hal-hal yang ditemui pada saat penerapan sistem Pelayanan Parkir Malioboro. Berikut ini pendapat Bapak Syarif tentang kendala dalam dalam perparkiran di Malioboro Yogyakarta sesuai dengan hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

*"Ada beberapa masalah yang kami dapatkan dalam perparkiran di Malioboro, di antaranya malioboro merupakan kawasan terbuka yang*

*siapa saja bisa masuk, mengganggu pejalan kaki, kemudian ada masalah lagi oknum yang nakal, setelah itu pencarian lokasi parkir yang baru, dan penindakan oknum yang bersalah.” (Wawancara tanggal 5 Mei 2014).*

Beberapa kendala tersebut dijabarkan dibawah ini:

1. Malioboro merupakan kawasan terbuka

Salah satu masalahnya adalah Malioboro merupakan kawasan terbuka. Kendaraan yang masuk di Kawasan Malioboro sekitar 12.000 setiap harinya dengan tingkat kepadatan yang sudah sangat tinggi. Pada musim libur jumlah bus pariwisata yang masuk ke sejumlah tempat parkir seperti Taman Parkir Abu Bakar Ali, Senopati maupun di Alun-Alun Utara Yogyakarta mencapai 150 armada, sehingga sulit untuk mengatur atau mengontrol keluar masuk kendaraan.

12.000 Kendaraan yang ada di Malioboro tersebut belum termasuk becak dan andong. Penarik becak di Malioboro ada sekitar 200 orang dan kusir andong berjumlah kurang lebih 100 orang. Kepadatan semakin bertambah dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung di Malioboro. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 7 April 2014).

2. Terganggunya pejalan kaki

Malioboro kini sudah sangat tidak nyaman untuk pejalan kaki. Hampir seluruh trotoar di kawasan Malioboro termasuk Jalan A. Yani sudah berubah fungsi sebagai tempat parkir kendaraan bermotor. Saat

mengalah untuk berhenti beberapa detik sambil menunggu giliran melangkah. Penyelenggaraan perparkiran di Malioboro menimbulkan permasalahan yang berdampak pada aspek lain. Dengan adanya kepentingan parkir, maka kenyamanan pejalan kaki menjadi terganggu. Malioboro melayani seluruh aspek yang ada, disatu sisi perparkiran ini menjadi pendapatan pemerintah, namun disisi lain mengganggu pejalan kaki. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 7 April 2014).

Keadaan Malioboro sekarang menerapkan konsep mix-used. Menurut Hampton (dalam Ayatullah:2010) Mix used adalah penggabungan dua masa bangunan atau lebih kedalam satu wadah dengan cara yang terkoordinasi dan saling terkait satu sama lain, contohnya adalah kantor, pusat perbelanjaan, hotel, atau perumahan. Konsep mix used di Malioboro menggabungkan pejalan kaki, parkir kendaraan, dan pedagang asongan. Penggabungan ini berdampak pada ketidaknyamanan pejalan kaki.

### 3. Oknum yang nakal

Di sepanjang Jalan Malioboro dan Jalan Ahmad Yani masing-masing terdapat 30 ruang parkir. Di masing-masing ruang parkir tersebut terdapat sejumlah juru parkir. Total juru parkir di sepanjang Malioboro saat ini mencapai 60 orang. Tiap-tiap juru parkir rata-rata memiliki petugas pembantu sebanyak 4-7 orang. Seringkali, petugas pembantu tersebut semena-mena dalam menjalankan tugasnya sebagai juru parkir

Oknum-oknum tersebut mempunyai lahan sendiri dengan bebas menaikkan tarif parkir di area tertentu yang sebenarnya area tersebut milik pemerintah namun bukan lahan untuk parkir. Ini menjadi bisnis diantara oknum-oknum tersebut. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 7 April 2014).

#### 4. Pencarian lahan parkir yang baru

Masalah kurangnya lahan parkir menjadi pekerjaan yang perlu dibenahi di kawasan Malioboro. Kurangnya lahan parkir menyebabkan kemacetan panjang di ruas jalan tersebut, terutama saat libur panjang atau saat akhir pekan. Pada musim libur panjang Malioboro akan padat dengan kendaraan dengan plat nomor dari luar kota, sehingga kemacetan di simpul-simpul utama tidak dapat dihindarkan. Hal ini diperparah dengan minimnya lahan parkir yang disediakan. Sebagai contoh, parkir untuk bus pariwisata di Malioboro masih sangat kurang karena relatif hanya ada dua lokasinya, di Abu Bakar Ali dan Ngabean. Sedangkan di pelataran Bank Indonesia dan depan Taman Pintar tidak bisa menampung banyak bus. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 7 April 2014).

#### 5. Penindakan

Salah satu masalah dalam hal penindakan oknum yang nakal adalah kurangnya kerja sama antara pihak-pihak terkait, misalnya kerja sama antara UPT Malioboro dengan pihak Kepolisian bagi iura parkir



yang melakukan tindak pidana. (Wawancara dengan Kepala UPT Malioboro Bapak Syarif Teguh tanggal 7 April 2014).

Masalah penindakan ini selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh menurut Moenir (2010:40) bahwa terdapat beberapa faktor penyebab terjadinya pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh salah satunya adalah sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan