

# **PENYALAHGUNAAN WEWENANG DALAM PENGELOLAAN PARKIR SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH : STUDI KASUS DINAS PERHUBUNGAN KOTA SERANG**

**Meca Zulfiah<sup>1</sup>, Sati Sukmawati Marif<sup>2</sup>, Hiskia Paulina<sup>3</sup>, Luki<sup>4</sup>**  
[mecazulfiah@gmail.com](mailto:mecazulfiah@gmail.com)<sup>1</sup>, [satisukmawatimarif@gmail.com](mailto:satisukmawatimarif@gmail.com)<sup>2</sup>, [hiskiatobing309@gmail.com](mailto:hiskiatobing309@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[luki@untirta.ac.id](mailto:luki@untirta.ac.id)<sup>4</sup>

**Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan akuntabel, termasuk dalam pengelolaan parkir sebagai layanan publik yang berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian ini bertujuan menganalisis penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kota Serang dengan studi kasus pada Dinas Perhubungan Kota Serang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui mini riset lapangan yang dilakukan di kawasan Banten Lama, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyalahgunaan wewenang ditandai oleh penggunaan karcis parkir tidak resmi, lemahnya pengawasan internal, dan ketidaktertiban administrasi retribusi, yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik, berkurangnya kepercayaan masyarakat, serta kebocoran PAD, sehingga diperlukan penguatan pengawasan, digitalisasi sistem parkir, dan peningkatan integritas aparatur sebagai upaya perbaikan pelayanan publik pemerintah daerah.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Penyalahgunaan Wewenang, Pengelolaan Parkir.

## **ABSTRACT**

*Public service is a primary function of local government in fulfilling community needs in an equitable and accountable manner, including parking management as a public service that contributes to local revenue. This study aims to analyze the abuse of authority in parking management and its impact on the quality of public services of the Serang City Local Government, with a case study of the Serang City Transportation Agency. The research employs a qualitative approach using a case study method through a mini field research conducted in the Banten Lama area, with data collected through observation, interviews, and documentation studies. The findings indicate that abuse of authority is characterized by the use of unofficial parking tickets, weak internal supervision, and administrative irregularities in parking retribution, which result in a decline in public service quality, reduced public trust, and leakage of local revenue, highlighting the need for strengthened supervision, digitalization of parking systems, and improved integrity of government officials to enhance local government public services.*

**Keywords:** *Public Service, Local Government, Abuse Of Authority, Parking Management.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah daerah memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berada pada level pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Kedekatan ini menempatkan pemerintah daerah sebagai aktor utama dalam merespons kebutuhan publik secara langsung serta memastikan terpenuhinya hak-hak warga negara di tingkat lokal. Kondisi tersebut membuat pemerintah daerah memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan tingkat pemerintahan lainnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya

dipahami sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai perwujudan tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah sering kali menjadi indikator utama dalam menilai kinerja pemerintahan serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi elemen penting dalam membangun legitimasi dan citra pemerintah daerah di mata masyarakat.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, berorientasi pada kepentingan masyarakat, serta menjunjung prinsip kepastian hukum dan akuntabilitas. Regulasi ini menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan, bukan sekadar objek kebijakan pemerintah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu urusan pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

Dengan demikian, pemerintah daerah tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai pelayan publik (public servant) yang dituntut untuk mampu mengelola pelayanan secara profesional dan berintegritas. Implementasi kedua regulasi tersebut menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah pengelolaan parkir. Layanan parkir memiliki karakter strategis karena berkaitan langsung dengan mobilitas masyarakat, ketertiban ruang publik, serta tata kelola transportasi perkotaan. Keberadaan parkir yang tertib dan terkelola dengan baik dapat mendukung kelancaran aktivitas masyarakat serta menciptakan kenyamanan di ruang publik. Selain itu, pengelolaan parkir juga berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui retribusi parkir yang dipungut secara resmi. Oleh karena itu, pengelolaan parkir seharusnya dilaksanakan secara transparan, tertib administrasi, dan sesuai dengan ketentuan peraturan daerah yang berlaku. Penelitian Triputro et al. (2025) menunjukkan bahwa lemahnya kebijakan dan pengawasan pemerintah daerah dalam pengelolaan parkir dapat memicu praktik parkir ilegal yang merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan parkir memiliki implikasi langsung terhadap kualitas pelayanan publik dan keuangan daerah.

Dalam praktiknya, pengelolaan parkir oleh pemerintah daerah dilaksanakan oleh perangkat daerah teknis, yaitu Dinas Perhubungan. Dinas Perhubungan memiliki kewenangan dalam pengaturan, pengelolaan, serta pengawasan penyelenggaraan parkir, termasuk penetapan mekanisme pemungutan retribusi dan pengawasan terhadap petugas parkir di lapangan. Kewenangan tersebut harus dijalankan secara akuntabel karena berkaitan langsung dengan kepentingan publik dan keuangan daerah. Lubis dan Rizal (2025) menegaskan bahwa kewenangan pemerintah daerah dalam menetapkan dan mengelola retribusi parkir harus dilaksanakan secara efektif agar tidak menimbulkan kebocoran pendapatan daerah serta ketidakpastian pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian, peran Dinas Perhubungan menjadi sangat penting dalam menjamin tercapainya pelayanan parkir yang berkualitas.

Namun demikian, realitas penyelenggaraan pelayanan parkir di berbagai daerah menunjukkan masih adanya permasalahan maladministrasi dan penyalahgunaan wewenang. Penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik merupakan bentuk penyimpangan birokrasi ketika aparatur pemerintah menggunakan kekuasaan dan kewenangannya tidak sesuai dengan tujuan pelayanan publik. Praktik ini sering kali

muncul akibat lemahnya pengawasan internal dan rendahnya integritas aparatur pelayanan. Praktik tersebut tidak hanya melanggar prinsip good governance, tetapi juga berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan publik serta hilangnya kepercayaan masyarakat. Athallah dan Frinaldi (2025) dalam penelitiannya mengenai pelayanan parkir di kawasan wisata Kota Padang menemukan bahwa maladministrasi layanan parkir dipengaruhi oleh lemahnya pengawasan dan rendahnya integritas aparatur pelayanan publik.

Penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti penggunaan karcis parkir tidak resmi, manipulasi setoran retribusi, serta ketidaktertiban administrasi pendapatan parkir. Praktik-praktik tersebut menyebabkan pelayanan parkir tidak berjalan sesuai standar pelayanan yang seharusnya diterima oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat sebagai pengguna layanan sering kali merasa dirugikan dan tidak mendapatkan kepastian pelayanan. Anwar et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan retribusi parkir sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga praktik pelayanan yang tidak transparan berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Permasalahan serupa juga ditemukan dalam pengelolaan parkir di Kota Serang, khususnya di kawasan wisata Banten Lama yang berada di bawah kewenangan Dinas Perhubungan Kota Serang. Kawasan Banten Lama merupakan salah satu destinasi wisata religi dan sejarah yang ramai dikunjungi masyarakat, sehingga membutuhkan pengelolaan parkir yang tertib dan profesional. Tingginya intensitas kunjungan masyarakat menuntut pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan parkir yang aman, nyaman, dan tertib. Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan adanya dugaan penggunaan karcis parkir tidak resmi, lemahnya pengawasan internal, serta tidak optimalnya mekanisme pengendalian administrasi retribusi parkir. Kondisi ini mengindikasikan adanya penyalahgunaan wewenang yang berdampak pada kualitas pelayanan publik dan potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah.

Fenomena tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Secara normatif, pemerintah daerah telah memiliki regulasi yang mengatur pengelolaan parkir, namun dalam praktiknya regulasi tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten. Robinson et al. (2023) dalam penelitiannya mengenai tata kelola parkir di Kota Pekanbaru menegaskan bahwa lemahnya pengawasan dan pengendalian internal menjadi faktor utama munculnya praktik penyimpangan dalam pelayanan parkir oleh pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan parkir bukan hanya masalah teknis, tetapi juga persoalan tata kelola pemerintahan daerah.

Dalam perspektif pemerintahan daerah sebagai pelayan publik, penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir menunjukkan belum optimalnya penerapan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah daerah seharusnya bertindak sebagai pelindung kepentingan publik dan pengelola sumber daya publik yang bertanggung jawab. Ketika penyalahgunaan wewenang terjadi, dampaknya tidak hanya dirasakan dalam bentuk kerugian finansial daerah, tetapi juga dalam bentuk menurunnya legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Kepercayaan publik yang menurun dapat memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah secara keseluruhan dan menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kota Serang dengan studi kasus pada Dinas Perhubungan Kota Serang. Penelitian ini dilakukan melalui mini riset lapangan sebagai

bagian dari praktikum mata kuliah Pemerintahan Daerah, dengan mengelaborasikan konsep-konsep pelayanan publik dan pemerintahan daerah dengan dinamika realitas empiris yang terjadi di lapangan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian pemerintahan daerah sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat perannya sebagai pelayan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel..

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali realitas empiris yang terjadi di lapangan, termasuk perilaku aparatur, mekanisme pelayanan, serta persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan parkir.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini memfokuskan kajian pada satu objek penelitian secara spesifik, yaitu pengelolaan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Serang, khususnya di kawasan wisata Banten Lama. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa kawasan tersebut merupakan salah satu pusat aktivitas masyarakat dan wisata religi yang memiliki intensitas penggunaan layanan parkir yang tinggi, sehingga relevan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik serta potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam praktik pelayanan parkir.

Penelitian ini dilaksanakan dalam bentuk mini riset lapangan sebagai bagian dari praktikum mata kuliah Pemerintahan Daerah, yang dilakukan secara bertahap sejak pertemuan kedua hingga pertemuan akhir perkuliahan.

Mini riset ini bertujuan untuk mengelaborasikan konsep-konsep teoritis pemerintahan daerah dan pelayanan publik dengan dinamika realitas yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga berbasis pada temuan empiris yang aktual.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati proses pelayanan parkir, penggunaan karcis parkir, interaksi antara petugas parkir dengan masyarakat, serta kondisi umum pengelolaan parkir di kawasan Banten Lama. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai praktik pelayanan parkir yang berlangsung di lapangan.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan beberapa informan yang dianggap relevan dengan fokus penelitian, antara lain petugas parkir, masyarakat pengguna layanan parkir, serta pihak yang berkaitan dengan pengelolaan parkir di bawah Dinas Perhubungan Kota Serang. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi informan terkait kualitas pelayanan parkir, mekanisme pengelolaan, serta dugaan praktik penyalahgunaan wewenang yang terjadi.

Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan parkir, seperti peraturan daerah, kebijakan pemerintah daerah, serta pemberitaan media massa yang relevan dengan kasus pengelolaan parkir di Kota Serang. Studi dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara, serta memberikan konteks normatif dan kebijakan dalam analisis penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif, yaitu dengan cara mengorganisasikan, mengelompokkan, dan menafsirkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data

dianalisis dengan mengaitkan temuan lapangan dengan konsep pelayanan publik, pemerintahan daerah, serta prinsip good governance. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kota Serang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mencerminkan hubungan langsung antara negara dan masyarakat di tingkat lokal. Pemerintah daerah tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai aktor utama yang bertanggung jawab dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan publik secara adil, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik menjadi ukuran utama keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan perannya sebagai pelayan publik (public servant). Ketika pelayanan publik diselenggarakan secara optimal, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah akan meningkat, sebaliknya kegagalan pelayanan dapat memunculkan ketidakpuasan, konflik, hingga delegitimasi kekuasaan pemerintah daerah.

Pengelolaan parkir sebagai salah satu bentuk pelayanan publik memiliki karakteristik yang unik karena bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari. Layanan parkir tidak hanya berkaitan dengan pengaturan kendaraan, tetapi juga menyangkut aspek ketertiban, kenyamanan, keamanan, serta pengelolaan ruang publik. Selain itu, parkir merupakan sektor yang berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara profesional dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, pengelolaan parkir menempatkan pemerintah daerah pada posisi yang strategis sekaligus rentan terhadap praktik penyimpangan apabila tidak disertai dengan sistem pengawasan yang memadai.

Dalam perspektif pelayanan publik, praktik penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir mencerminkan kegagalan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan secara optimal. Penyalahgunaan wewenang tidak hanya melanggar ketentuan hukum dan etika pemerintahan, tetapi juga berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Kondisi ini relevan dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2015) yang menekankan bahwa pelayanan publik seharusnya berorientasi pada kepentingan warga negara, bukan pada kepentingan birokrasi atau individu aparatur.

Dengan demikian, penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan parkir dapat dipahami sebagai bentuk penyimpangan dari prinsip pemerintahan daerah sebagai pelayan publik. Kasus pengelolaan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Serang, khususnya di kawasan wisata Banten Lama, menunjukkan adanya persoalan struktural dan kultural dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

Dugaan penggunaan karcis parkir tidak resmi, lemahnya pengawasan internal, serta ketidaktertiban administrasi retribusi parkir menjadi indikator adanya praktik maladministrasi yang berpotensi merugikan masyarakat dan keuangan daerah. Oleh karena itu, pembahasan ini tidak hanya menyoroti aspek teknis pengelolaan parkir, tetapi juga mengkaji peran pemerintah daerah sebagai pelayan publik, tantangan yang dihadapi, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan public.

### **1. Pelayanan Publik dan Peran Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Parkir**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

Daerah. Kedua regulasi tersebut menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, berkeadilan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah sebagai pelayan publik, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan politik pemerintah daerah kepada masyarakat.

Pengelolaan parkir merupakan bagian dari pelayanan publik yang berada dalam kewenangan pemerintah daerah melalui Dinas Perhubungan sebagai perangkat daerah teknis. Pemerintah daerah berperan sebagai regulator yang menetapkan kebijakan dan aturan terkait parkir, sekaligus sebagai penyelenggara pelayanan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan tersebut di lapangan. Peran ini menuntut pemerintah daerah untuk memastikan bahwa pelayanan parkir dilaksanakan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Lubis dan Rizal (2025) menegaskan bahwa kewenangan pemerintah daerah dalam pengelolaan retribusi parkir harus diimbangi dengan mekanisme pengawasan yang kuat agar tidak menimbulkan kebocoran pendapatan dan ketidakpastian pelayanan bagi masyarakat.

Dalam praktik pelayanan publik, parkir memiliki posisi yang strategis karena bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika masyarakat menggunakan layanan parkir, mereka berinteraksi langsung dengan aparatur atau petugas yang merepresentasikan kehadiran pemerintah daerah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan parkir akan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah secara keseluruhan. Anwar et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan retribusi parkir berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan parkir tidak dapat dipandang sebagai sektor marginal, melainkan sebagai bagian integral dari pelayanan publik pemerintah daerah.

Namun, peran pemerintah daerah sebagai pelayan publik dalam pengelolaan parkir sering kali menghadapi tantangan dalam implementasinya. Lemahnya pengawasan, keterbatasan sumber daya manusia, serta budaya birokrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan publik menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan parkir. Triputro et al. (2025) menyatakan bahwa lemahnya kebijakan pengawasan dalam pengelolaan parkir publik dapat membuka ruang terjadinya praktik parkir ilegal dan pungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peran pemerintah daerah sebagai pelayan publik masih membutuhkan penguatan, khususnya dalam aspek pengawasan dan penegakan aturan.

Selain sebagai penyelenggara pelayanan, pemerintah daerah juga memiliki tanggung jawab normatif untuk memastikan bahwa setiap layanan publik dijalankan berdasarkan prinsip keadilan sosial dan kepentingan umum. Dalam konteks pengelolaan parkir, tanggung jawab tersebut tercermin dalam penyediaan layanan yang tidak diskriminatif, memberikan kepastian tarif, serta menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna layanan. Pelayanan parkir yang baik seharusnya mampu menciptakan keteraturan ruang publik sekaligus memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Peran pemerintah daerah sebagai pelayan publik juga menuntut adanya orientasi pelayanan yang berkelanjutan. Artinya, pelayanan parkir tidak hanya difokuskan pada pemungutan retribusi sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus. Denhardt dan Denhardt (2015) menegaskan bahwa pelayanan publik yang ideal harus menempatkan kepentingan warga negara di atas kepentingan birokrasi. Dalam hal ini, pemerintah daerah dituntut untuk membangun sistem pelayanan parkir yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan

masyarakat.

Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya ketimpangan antara peran ideal pemerintah daerah sebagai pelayan publik dan praktik pelayanan parkir yang terjadi. Ketika pelayanan parkir lebih berorientasi pada target pendapatan dibandingkan kualitas layanan, maka fungsi pelayanan publik menjadi terdistorsi. Kondisi ini memperkuat pandangan bahwa pengelolaan parkir perlu ditempatkan secara tegas sebagai bagian dari pelayanan publik pemerintah daerah, bukan sekadar aktivitas teknis atau ekonomi semata.

## 2. Penyalahgunaan Wewenang dalam Pengelolaan Parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Serang

Penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir merupakan salah satu bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik yang sering terjadi di tingkat pemerintah daerah. Penyalahgunaan wewenang dapat dipahami sebagai penggunaan kekuasaan dan kewenangan oleh aparatur pemerintah yang tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, sehingga merugikan kepentingan publik. Dalam konteks pelayanan publik, praktik ini mencerminkan kegagalan aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Dalam kasus Dinas Perhubungan Kota Serang, indikasi penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir terlihat dari dugaan penggunaan karcis parkir tidak resmi, ketidaktertiban administrasi retribusi, serta lemahnya pengawasan terhadap petugas parkir di lapangan, khususnya di kawasan wisata Banten Lama. Kawasan ini memiliki tingkat kunjungan masyarakat yang tinggi, sehingga pengelolaan parkir seharusnya dilakukan secara profesional dan transparan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya praktik pelayanan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Athallah dan Frinaldi (2025) menyebutkan bahwa maladministrasi dalam layanan parkir sering kali dipicu oleh lemahnya pengawasan internal dan rendahnya integritas aparatur pelayanan publik. Temuan ini relevan dengan kondisi yang terjadi di Kota Serang, di mana pengawasan terhadap petugas parkir belum dilakukan secara optimal. Akibatnya, kewenangan yang dimiliki oleh aparatur di lapangan berpotensi disalahgunakan untuk kepentingan tertentu, sehingga merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan dan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Serang tidak dapat dilepaskan dari struktur kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam sektor pelayanan publik. Kewenangan yang diberikan kepada aparatur daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Namun, ketika kewenangan tersebut tidak diiringi dengan pengawasan yang memadai, maka akan muncul peluang terjadinya penyimpangan. Dalam konteks pelayanan publik, penyalahgunaan wewenang merupakan indikasi bahwa birokrasi belum sepenuhnya menjalankan prinsip akuntabilitas dan integritas.

Dalam praktik pengelolaan parkir di Kota Serang, khususnya di kawasan Banten Lama, aparatur dan petugas parkir menjadi representasi langsung dari pemerintah daerah di mata masyarakat. Ketika petugas parkir menggunakan karcis tidak resmi atau memungut tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan, maka praktik tersebut secara langsung mencederai prinsip pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya dirugikan secara finansial, tetapi juga kehilangan kepastian hukum dalam menerima pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan parkir bukan sekadar persoalan individu aparatur, melainkan mencerminkan lemahnya sistem pengawasan dan tata kelola pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Triputro et al. (2025) menegaskan bahwa praktik parkir ilegal dan pungutan tidak

resmi di ruang publik sering kali terjadi akibat lemahnya peran pemerintah daerah dalam melakukan pengawasan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan parkir. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi di Kota Serang, di mana mekanisme pengawasan terhadap pengelolaan parkir belum berjalan secara optimal.

Pengawasan yang bersifat insidental dan tidak berkelanjutan menyebabkan penyimpangan sulit terdeteksi dan cenderung berulang. Hal ini menunjukkan bahwa penyalahgunaan wewenang telah menjadi persoalan sistemik dalam pelayanan publik sektor parkir.

Selain lemahnya pengawasan, faktor budaya birokrasi juga berkontribusi terhadap terjadinya penyalahgunaan wewenang. Budaya birokrasi yang permisif terhadap penyimpangan, serta rendahnya kesadaran aparatur mengenai etika pelayanan publik, memperbesar peluang terjadinya maladministrasi. Athallah dan Frinaldi (2025) menekankan bahwa maladministrasi dalam layanan parkir tidak hanya disebabkan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor integritas aparatur dan komitmen organisasi dalam menjunjung nilai-nilai pelayanan publik. Dengan demikian, penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir di Kota Serang perlu dipahami sebagai persoalan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih luas. Penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir juga dapat dipahami sebagai bentuk kegagalan institusional pemerintah daerah dalam mengendalikan aparatur pelayanan publik. Kegagalan ini tidak hanya disebabkan oleh perilaku individu petugas parkir, tetapi juga oleh lemahnya sistem pengawasan dan akuntabilitas kelembagaan. Dalam banyak kasus, aparatur di tingkat bawah sering kali beroperasi tanpa pengawasan langsung yang memadai, sehingga membuka peluang terjadinya penyimpangan.

Dalam konteks Dinas Perhubungan Kota Serang, penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan parkir mencerminkan adanya celah dalam tata kelola pemerintahan daerah. Ketidaktegasan dalam penerapan sanksi terhadap pelanggaran menunjukkan bahwa mekanisme pengendalian internal belum berjalan secara efektif. Hal ini sejalan dengan temuan Lubis dan Rizal (2025) yang menyatakan bahwa lemahnya pengawasan dan penegakan aturan dalam pengelolaan parkir daerah berkontribusi terhadap maraknya praktik pungutan tidak resmi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa persoalan penyalahgunaan wewenang tidak dapat diselesaikan hanya dengan pendekatan individual, tetapi memerlukan reformasi tata kelola pelayanan publik secara menyeluruh di tingkat pemerintah daerah.

### 3. Dampak Penyalahgunaan Wewenang terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah

Penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir membawa dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Dampak tersebut dapat dilihat dari menurunnya kepuasan masyarakat, berkurangnya kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, serta terganggunya fungsi pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam perspektif pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan. Ketika masyarakat merasa dirugikan oleh praktik pelayanan yang tidak transparan, maka kualitas pelayanan publik dapat dikatakan mengalami penurunan.

Anwar et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan retribusi parkir memiliki hubungan erat dengan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Praktik pemungutan parkir yang tidak sesuai dengan ketentuan menyebabkan masyarakat merasa tidak mendapatkan pelayanan yang adil dan profesional. Dalam konteks Kota Serang, ketidakpastian tarif dan penggunaan karcis tidak resmi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan parkir, terutama di kawasan wisata Banten Lama yang seharusnya memberikan pelayanan yang ramah dan tertib bagi pengunjung.

Selain berdampak pada kepuasan masyarakat, penyalahgunaan wewenang juga berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Kepercayaan publik merupakan modal sosial yang sangat penting bagi pemerintah daerah dalam menjalankan kebijakan dan pelayanan publik. Ketika masyarakat menilai bahwa pemerintah daerah tidak mampu mengelola pelayanan parkir secara transparan dan akuntabel, maka persepsi negatif terhadap pemerintah daerah akan semakin menguat. Denhardt dan Denhardt (2015) menekankan bahwa kepercayaan publik merupakan fondasi utama dalam konsep pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara.

Dampak lain yang tidak kalah penting adalah kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD). Retribusi parkir yang seharusnya menjadi sumber pendapatan daerah tidak sepenuhnya masuk ke kas daerah akibat praktik penyimpangan di lapangan. Lubis dan Rizal (2025) menyatakan bahwa lemahnya pengelolaan dan pengawasan retribusi parkir berpotensi menimbulkan kerugian keuangan daerah. Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya kapasitas fiskal pemerintah daerah dalam membiayai program pembangunan dan pelayanan publik lainnya. Dengan demikian, penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir tidak hanya merugikan masyarakat, tetapi juga merugikan pemerintah daerah secara institusional.

Dampak penyalahgunaan wewenang terhadap kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari menurunnya legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Legitimasi tersebut terbentuk melalui pengalaman langsung masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Ketika pelayanan parkir dijalankan secara tidak transparan dan tidak adil, maka masyarakat cenderung memandang pemerintah daerah sebagai institusi yang gagal menjalankan fungsi pelayanannya.

Selain itu, penyalahgunaan wewenang juga berdampak pada munculnya sikap apatis masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat yang merasa dirugikan oleh praktik pelayanan parkir yang buruk cenderung kehilangan kepercayaan dan enggan berpartisipasi dalam mendukung kebijakan pemerintah daerah. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik partisipatif yang menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Denhardt & Denhardt, 2015).

Dari perspektif jangka panjang, penurunan kualitas pelayanan publik akibat penyalahgunaan wewenang dapat menghambat upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan parkir yang buruk tidak hanya berdampak pada sektor transportasi, tetapi juga memengaruhi citra pemerintah daerah secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan parkir menjadi bagian penting dari upaya memperkuat kepercayaan publik dan legitimasi pemerintah daerah.

#### 4. Upaya dan Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Parkir

Untuk mengatasi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kualitas pelayanan parkir, pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah strategis yang berorientasi pada perbaikan tata kelola pelayanan publik. Salah satu strategi utama adalah penguatan sistem pengawasan internal melalui peningkatan peran pengawasan fungsional dan penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran. Pengawasan yang efektif akan memperkecil peluang terjadinya penyimpangan dan mendorong aparatur untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain pengawasan, digitalisasi sistem parkir dapat menjadi solusi strategis dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan parkir. Penerapan sistem parkir elektronik (e-parking) dan pembayaran non-tunai dapat meminimalkan interaksi langsung antara petugas dan pengguna layanan, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang. Robinson et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem parkir berbasis teknologi di beberapa daerah mampu meningkatkan transparansi pemungutan retribusi dan

mengurangi kebocoran pendapatan daerah.

Peningkatan kapasitas dan integritas aparatur juga merupakan bagian penting dari strategi peningkatan pelayanan publik. Pemerintah daerah perlu memberikan pembinaan dan pelatihan kepada aparatur Dinas Perhubungan mengenai etika pelayanan publik, prinsip good governance, serta tanggung jawab aparatur sebagai pelayan masyarakat. Dengan aparatur yang profesional dan berintegritas, pelayanan parkir dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas dan berorientasi pada kepentingan publik.

Beberapa pemerintah daerah di Indonesia telah menerapkan praktik baik dalam pengelolaan parkir, seperti penerapan e-parking dan sistem pengelolaan parkir terpadu. Praktik-praktik tersebut dapat dijadikan referensi oleh Pemerintah Daerah Kota Serang dalam memperbaiki kualitas pelayanan parkir. Penerapan praktik baik tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat citra pemerintah daerah sebagai pelayan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Strategi peningkatan kualitas pelayanan parkir juga harus diarahkan pada penguatan partisipasi masyarakat. Pemerintah daerah perlu membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan terkait pelayanan parkir melalui mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah daerah dapat memperoleh umpan balik yang berguna untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Selain itu, evaluasi kebijakan secara berkala menjadi langkah penting dalam memastikan efektivitas pelayanan parkir. Pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan praktik pengelolaan parkir untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan. Robinson et al. (2023) menekankan bahwa evaluasi kebijakan berbasis data dan partisipasi publik dapat meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan parkir di tingkat lokal. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, pemerintah daerah tidak hanya berupaya mengatasi penyalahgunaan wewenang, tetapi juga memperkuat perannya sebagai pelayan publik yang profesional dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan parkir pada akhirnya akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan daerah yang responsif, transparan, dan akuntabel.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan temuan mini riset yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Serang belum sepenuhnya mencerminkan peran pemerintah daerah sebagai pelayan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Praktik pengelolaan parkir, khususnya di kawasan Banten Lama, masih menunjukkan adanya indikasi penyalahgunaan wewenang yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari ketidaksesuaian antara ketentuan tarif parkir resmi dengan praktik di lapangan, lemahnya pengawasan terhadap petugas parkir, serta rendahnya transparansi dalam pemungutan retribusi parkir.

Penyalahgunaan wewenang dalam pengelolaan parkir tidak hanya merupakan persoalan administratif, tetapi juga mencerminkan masalah tata kelola pemerintahan daerah. Lemahnya pengawasan internal dan belum optimalnya penegakan aturan menunjukkan bahwa fungsi pemerintah daerah sebagai penyelenggara dan pengawas pelayanan publik masih menghadapi berbagai keterbatasan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepastian pelayanan, berkurangnya kenyamanan pengguna layanan, serta melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah sebagai institusi pelayan publik.

Lebih lanjut, penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan parkir juga berimplikasi pada potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD). Retribusi parkir yang seharusnya

menjadi sumber pendapatan daerah tidak sepenuhnya dikelola secara optimal akibat praktik pelayanan yang tidak tertib dan tidak transparan. Dampak ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan parkir tidak hanya merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga menghambat kapasitas pemerintah daerah dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik lainnya.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan parkir merupakan kebutuhan mendesak bagi Pemerintah Daerah Kota Serang. Penguatan pengawasan, peningkatan integritas aparatur, serta penerapan sistem pengelolaan parkir yang lebih transparan dan akuntabel menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk memperkuat peran pemerintah daerah sebagai pelayan publik. Kesimpulan ini sekaligus menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah sangat ditentukan oleh komitmen institusi dalam menjunjung prinsip good governance dan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, H. D., Kismartini, & Dwimawanti, I. H. (2022). Analisis kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum di Kota Pekalongan. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 625–631.
- Anwar, A., Mahadiansar, M., & Saputra, R. (2024). Kualitas pelayanan retribusi parkir dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45–58.
- Athallah, M. R., & Frinaldi, A. (2025). Pencegahan maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang. *Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 6(1), 88–101.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering. *Public Administration Review*, 75(2), 227–238.
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 1–12.
- Faj’jrina, F. S. N., & Wibawani, S. (2024). Implementasi kebijakan parkir berlangganan sebagai inovasi pelayanan publik daerah. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(3), 182–189.
- Gumilar Saeful Akbar, Y. (2022). Kajian pengawasan sistem parkir elektronik di Kota Bandung. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(4), 529–537.
- Lubis, R., & Rizal, A. (2025). Pengelolaan retribusi parkir dan pengaruhnya terhadap pendapatan asli daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 33–47.
- Prratama, A. B., & Kurniawan, T. (2021). Reformasi pelayanan publik di pemerintah daerah: Tantangan dan strategi peningkatan kualitas layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 65–78.
- Puspita Sari, R. D., & Sadad, A. (2025). Pengawasan jasa layanan parkir oleh pemerintah daerah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik*, 5(1), 21–35.
- Robinson, M., Brinkerhoff, D. W., & Wetterberg, A. (2023). Governance and public service delivery in local government. *International Journal of Public Administration*, 46(6), 401–415.
- Triputro, R. W., Giawa, A., Suharyanto, & Wijaya, J. H. (2025). Government policy in illegal parking charges at public spaces. *Journal of Governance and Public Policy*, 10(2), 157–169.