



Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Layanan Parkir Tepi Jalan di Wilayah Kota Denpasar

Luh Tu Anggarayani¹, Komang Ema Marsitadewi², I Putu Adi Permana Putra^{3}*

^{1,2,3} Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v5i1.200>

CORRESPONDENCE

E-mail: permanaputra@warmadewa.ac.id

KEYWORDS

Accountability, Public Services, Roadside Parking Services

ABSTRACT

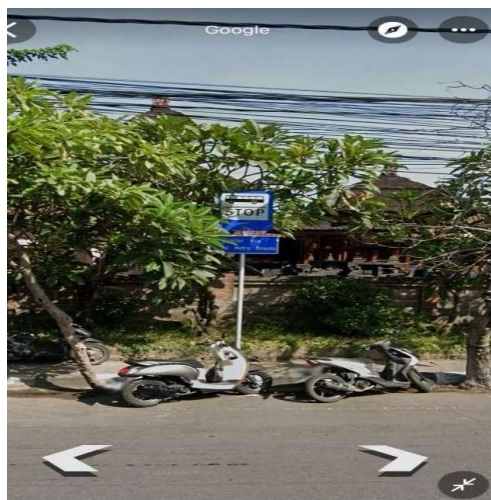
The background of this research based on the problems in roadside parking services in Denpasar City. As a public service that is closely related to people's daily lives, problems related to roadside parking services often become the focus of public attention. Public complaints through the Pro Denpasar media on April 2, 2024 and the finding that parking facilities for roadside parking services not fulfilled as regulated in Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perparkiran Pasal 12 ayat (1) point b as well as the amount of levies received from roadside parking services in Denpasar City are the basis for knowing how the accountability of public services is. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. This research involved 4 informants consisting of Dinas Perhubungan Kota Denpasar, Perumda Bhukti Praja Sewakadarma, Juru Parkir (parking attendant) and people who use parking services. Determination of informants in this research uses the technique purposive sampling and incidental sampling. Data analysis techniques use analysis techniques according to Miles and Huberman. The indicators used are the four dimensions of public service accountability according to Elwood (1993) which consist of accountability for probility and legal accountability, process accountability, program accountability, and policy accountability. The results of this study indicate that of the four dimensions of public service accountability, three dimensions of accountability, namely accountability for probility and legal accountability, process accountability, and program accountability have been fulfilled in the implementation of roadside parking services in Denpasar City. There is one dimension, namely the accountability of the policy for implementing roadside parking services in Denpasar City, which has not been fulfilled.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara (Dewi A. R., 2021). Pelayanan ini

meliputi barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan masyarakat disetiap harinya yaitu pelayanan parkir tepi jalan. Pelayanan parkir tepi jalan merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, pelayanan parkir tepi jalan adalah layanan jasa berbayar yang disediakan oleh pemerintah yang kemudian disebut dengan retribusi parkir. Retribusi parkir adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa pelayanan parkir yang disediakan oleh pemerintah daerah, bisa berupa pelayanan parkir tepi jalan umum atau tempat khusus parkir di luar badan jalan yang dimiliki oleh pemerintah (Bapenda Jakarta, 2024). Pelayanan parkir tepi jalan Kota Denpasar tersebar di hampir seluruh titik wilayah Kota Denpasar, mulai dari pusat perbelanjaan, fasilitas umum seperti lapangan, maupun kios-kios kecil dipinggir jalan. Tujuan adanya layanan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar adalah untuk penertiban, penataan, dan membantu keamanan untuk masyarakat yang menggunakan jasa parkir, ataupun pengelola parkir pinggir jalan dalam menyelenggarakan kawasan khusus parkir di Kota Denpasar.

Layanan parkir tepi jalan Kota Denpasar diatur dalam Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Kendati demikian, masalah terkait pelayanan parkir nyatanya masih kerap terjadi. Kendaraan yang tiap tahun bertambah dan terbatasnya tempat parkir menyebabkan banyaknya kendaraan yang parkir pada ruang milik jalan (rumija). Dalam Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 Pasal 12 ayat (1) point b disebutkan bahwa penyelenggara layanan parkir di dalam rumija berkewajiban untuk melengkapi fasilitas parkir paling sedikit berupa rambu, marka, dan media informasi tarif dan waktu. Pada realisasinya pelayanan parkir dalam rumija di Kota Denpasar masih belum memenuhi standar fasilitas parkir sebagaimana yang disebutkan dalam Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 tersebut. Salah satu contoh titik lokasi parkir tepi jalan di Kota Denpasar yang belum memenuhi kewajiban berdasarkan Peraturan Wali Kota Denpasar No.64 Tahun 2023 yaitu titik parkir di Jl. Wr. Supratman Kecamatan Denpasar Timur.



Gambar 1 Titik Lokasi Parkir Tepi Jalan di Jl. Wr Supratman, Denpasar Timur

(Sumber: *Google Street View* 15 Februari 2025)

Berdasarkan situasi gambar di atas pada salah satu titik lokasi parkir tepi jalan di Kota Denpasar yaitu Jl. Wr Supratman, Denpasar Timur belum memenuhi fasilitas parkir dalam rumija sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023. Selain itu kondisi parkir dalam rumija juga tidak tertib dilihat dari adanya kendaraan yang parkir pada badan jalan dan rambu bus stop. Masalah terkait dengan pelayanan yang diberikan juga menjadi keluhan oleh sebagian masyarakat. Berdasarkan website resmi Pro Denpasar pada tanggal 2 April tahun 2024, terdapat keluhan masyarakat terkait layanan parkir di Kota Denpasar. Keluhan tersebut meliputi ketidaksesuaian tarif parkir, adanya juru parkir ilegal dan ketidaksesuaian SOP yang dijalankan oleh juru parkir yang salah satunya tidak memberikan karcis parkir (Denpasar, 2024). Banyaknya titik lokasi pemungutan layanan parkir dan kenaikan tarif parkir saat ini juga menjadi beban bagi sebagian masyarakat.

Adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan parkir di Kota Denpasar ini menunjukkan bahwa belum optimalnya layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Masalah terkait layanan parkir di wilayah Kota Denpasar tentu memerlukan perhatian khusus sebagai bentuk jaminan kenyamanan masyarakat atas jasa yang dibayarkan. Adanya permasalahan ini menimbulkan pertanyaan bagaimana kemudian akuntabilitas dari pelayanan yang diberikan. Jika dilihat dari pendapatan retribusi parkir Kota Denpasar, pada tahun 2023 pendapatan retribusi parkir tepi jalan berkisar di angka Rp 10 miliaran (Pemerintah Kota Denpasar, 2024). Adanya kenaikan tarif parkir yang diterapkan sejak bulan Mei 2024 juga meningkatkan pendapatan retribusi parkir di Kota Denpasar. Berdasarkan portal berita Radar Bali penerimaan parkir ruang milik jalan (rumija) sebelum penyesuaian tarif ditargetkan Rp11.750.000/tahun atau Rp 979.166.667/bulan. Saat penyesuaian target pada bulan Mei 2024, asumsi penerimaan meningkat 75% menjadi Rp1.713.541.667/bulan. Pada tiga bulan pelaksanaan penyesuaian tarif, target penerimaan dapat terealisasi. Realisasi pendapatan retribusi parkir dari bulan Mei sampai dengan Juli sebesar Rp5.440.794.000 (Dewi M. A., 2024).

Besaran pendapatan dari retribusi parkir yang diperoleh tentu harus sejalan dengan manfaat yang diterima oleh masyarakat khususnya dalam hal pelayanan maupun fasilitas parkir tepi jalan. Hal ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban pemerintah Kota Denpasar sebagaimana asas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yaitu adanya akuntabilitas pelayanan publik. Pada penelitian terdahulu yang ditulis oleh Putri Salma Pratiwi dan Sari Ningsih yang berjudul Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur Tahun 2020. Menunjukkan bahwa akuntabilitas pada pelayanan publik pegawai negeri sipil di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur telah terpenuhi dengan baik. Hal ini sebagai perwujudan dari Peraturan Pemerintah Nomor 152 tahun 2019 yang menjelaskan tentang tugas pokok dan fungsinya. Selain itu, aspek transparansi atau keterbukaan terkait informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat juga sudah diterapkan dengan baik terlihat dari bagaimana cara Kelurahan Pondok Kelapa menyediakan mading dan benner untuk memberikan informasi update terbaru (Pratiwi & Ningsih, 2022).

Merujuk pada penelitian terdahulu yang ditulis oleh Putri Salma Pratiwi dan Sari Ningsih tersebut, dapat dipahami bahwa akuntabilitas pelayanan publik harus didasarkan

pada peraturan yang ditetapkan dan transparansi kepada masyarakat sangat penting. Jika dilihat dari situasi pelayanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar saat ini. Belum terpenuhinya fasilitas penyelenggaraan pelayanan parkir sebagaimana diatur pada Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 dan adanya pengaduan masyarakat terkait masalah layanan parkir di Kota Denpasar menunjukkan bahwa penyelenggaraan parkir di Kota Denpasar masih belum optimal. Adapun *novelty* atau kebaruan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini berfokus untuk menganalisis akuntabilitas salah satu pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan masyarakat yaitu layanan parkir tepi jalan umum. Aspek yang difokuskan pada penelitian ini yaitu akuntabilitas dari penyelenggara layanan parkir maupun dari penerima layanan itu sendiri. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui bentuk pertanggungjawaban pemerintah selaku penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam upaya untuk melihat bagaimana akuntabilitas pelayanan publik pada layanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar, penelitian ini merujuk pada dimensi yang harus dipenuhi oleh sektor publik dalam hal pelayanan publik. Menurut Elwood (1993) dalam (Mardiasmo, 2018) terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh sektor publik yaitu Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*) sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber daya publik. Akuntabilitas proses (*process accountability*) terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas program (*program accountability*) terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dan biaya yang minimal. Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan - kebijakan yang diambil. Lembaga - lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak di masa depan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong dalam (Guzman & Oktarina, 2018) yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut Johnny Saldana dalam (Sugiyono, 2024) penelitian kualitatif merupakan payungnya metode penelitian naturalistik dalam kehidupan sosial. Data atau informasi yang berupa teks hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, bahan-bahan yang bersifat visual seperti *artifacts*, foto-foto, video data dari internet, dokumen pengalaman hidup manusia dianalisis secara kualitatif (nonkualitatif). Sedangkan yang

dimaksud dengan deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menjabarkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data.

Untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan publik pada layanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar, Penelitian ini menggunakan indikator empat dimensi menurut Elwood (1993). Menurut Elwood (1993) dalam (Mardiasmo, 2018) empat dimensi yang harus dipenuhi oleh sektor publik yaitu (1) Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*) sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber daya publik. (2) Akuntabilitas proses (*process accountability*) terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas dapat dilakukan misal dengan memeriksa ada tidaknya mark-up dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahal biaya pelayanan publik dan kelambanan pelayanan. (3) Akuntabilitas program (*program accountability*) terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dan biaya yang minimal. (4) Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan - kebijakan yang diambil. Lembaga - lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak di masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu diambil dan siapa sasarannya, pemangku kepentingan (*stakeholder*) mana yang akan terpengaruh dan memperoleh manfaat dan dampak atas kebijakan tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini yaitu dari sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara secara mendalam kepada pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan dan observasi non partisipatif pada layanan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar. Serta sumber data sekunder yaitu data dari dokumentasi, buku, jurnal-jurnal terkait akuntabilitas pelayanan publik pada layanan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar. Objek dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas pelayanan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar dan subjek penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Kota Denpasar, Perusahaan Umum Daerah Bhukti Praja Sewakadarma, Juru Parkir, dan Masyarakat Kota Denpasar. Penentuan subjek atau informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *Incidental sampling*. Menurut (Sugiyono, 2024), teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. Sedangkan *incidental sampling* menurut Sugiyono (2017) dalam (Kusumadewi, Nur, & Hernita, 2023) yaitu teknik

pengumpulan sampel secara kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Mathew B, A. Michael, Rohidi, & Mulyarto, 1992).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data primer dan sekunder yang dimiliki untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana akuntabilitas pelayanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar melalui empat dimensi akuntabilitas pelayanan menurut Elwood (1993) didapati hasil sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum

Berdasarkan hasil analisis data yang dimiliki, pada dimensi akuntabilitas kejujuran dan hukum, ditemukan bahwa terdapat pembagian tugas dan wewenang yang jelas antara penyelenggara pelayanan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar yakni Dinas Perhubungan selaku pengawas, Perumda Bhukti Praja Sewakadarma selaku penyelenggara perparkiran dan Juru Parkir selaku pemberi layanan parkir kepada masyarakat. Adanya kepatuhan hukum dapat dilihat dari standar operasional penyelenggara perparkiran yang ditetapkan sejalan dengan Peraturan Wali Kota Denpasar Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023. Akuntabilitas kejujuran dinilai dari transparansi keuangan dan standar pelayanan publik oleh Perumda. Hal ini terealisasi melalui kontrak kerja antara Perumda dengan Juru Parkir yang memuat target setoran, mekanisme standar pelayanan sehingga terdapat transparansi antar kedua belah pihak. Selain itu terdapat informasi publik yang dapat diakses oleh publik yaitu melalui website resmi Perumda <https://www.pdparkir.denpasarkota.go.id/> sehingga transparansi pelayanan jelas. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan penelitian yaitu:

“Untuk pengelolaan parkir itu dasarnya Perwali No. 64 tahun 2023 tentang perparkiran. Disana sudah tertera bahwa kita Perumda diberikan wewenang mengelola perparkiran di Kota Denpasar. Karena pedoman kita adalah Perwali tersebut otomatis apa yang tertuang di Perwali, itulah yang kita laksanakan. Mengenai penerapan kita di lapangan memang kita tidak bisa 100% dalam hal pelayanan. Tetapi kita berkomitmen untuk setiap saat melakukan peningkatan pelayanan buktinya kita secara rutin melakukan latihan dan pembinaan terhadap petugas kami agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang ada” (Wawancara, 13 Februari 2025)

“Kalau untuk aturan petugas pelayanan parkir jelas kita ada, diatur dalam tata tertib dan kontrak kerja. Dalam kontrak kerja itulah tertuang terkait apa hak dan kewajibannya dia seperti melakukan pelayanan dengan baik sesuai SOP. Selain itu pada kontrak kerja juga tertuang dari sekian pendapatan 35% nya itu haknya dia sebagai petugas parkir. Misalnya pendapatannya 200 dikali sebulan 35% nya itu jadi haknya dia. Untuk mengetahui itu mereka mendapatkan 2 kartu, dipegang 1 oleh petugas pelayanan parkir lagi 1 sebagai tanda bukti mereka sudah melakukan setoran. Begitulah transparansi kita, jadi setiap bulan mereka bisa ngecek berapa saya sudah melakukan setoran. Kalau seandainya setoran 1jt upahnya mereka berarti 350. Dari sanalah kita tau tukang parkir pun akan menanyakan benar atau tidak saya setoran segini. Secara manual juga kita punya buku tabel catatan khusus, secara sistem juga memiliki kontrol” (Wawancara, 13 Februari 2025)

“Untuk daftar juru parkir ya kita datang ke Perumda nanti dijelaskan gimana kemudian kita di kontrak. Ada mekanisme pendapatan, kita kan sudah resmi jadi kita punya nomor registrasi dan punya target, kalau kurang ya kita yang nombok sesuai kontrak” (Wawancara, 16 Februari 2025)

“Peran tugas dan wewenang ya mengatur dan mengamankan kendaraan yang ada sesuai area parkir dan menerima uang parkir disini. Nanti uangnya disetor ke PD parkir sesuai target setiap hari ” (Wawancara, 16 Februari 2025)

“Dasar hukumnya saya tau di Perda Kota Denpasar itu kan sudah ada aturannya, kita ya sesuai itu kalau bekerja” (Wawancara, 16 Februari 2025)

“Sebelum terbentuknya Perumda, layanan parkir memang berada di bawah Dinas Perhubungan. Sekarang setelah terbentuknya Perumda, semua tanggung jawab ada disana. Kita hanya untuk menjadi pengawas saja. Dalam hal ini pengawas itu tetap berkoordinasi” (Wawancara, 28 Februari 2025)

Transparansi informasi publik mengenai audit pendapatan penyelenggaraan perparkiran di Kota Denpasar terintegrasi melalui website resmi Perumda Bhukti Praja Sewakadarma yaitu <https://www.pdparkir.denpasarkota.go.id/>. Audit keuangan merupakan bentuk transparansi dan pertanggungjawaban Perumda kepada masyarakat atas retribusi yang dibayarkan. Adapun informasi lainnya yang diakomodasi oleh Perumda meliputi standar pelayanan yang terdiri dari informasi tarif parkir, syarat pengajuan klaim ganti rugi, daftar titik parkir dan juru parkir serta lokasi dan data titik parkir yang dapat diakses langsung oleh masyarakat. Berikut tampilan website resmi Perumda:



Gambar 2 Informasi Publik Pada Website Perumda

(Sumber: Website Resmi Perumda Bhukti Praja Sewakadharma <https://www.pdparkir.denpasarkota.go.id/>)

Pada bagian awal website Perumda terdapat informasi umum perusahaan yang meliputi profil perusahaan, kontak, satgas pelayanan publik, tranparansi keuangan, dan akses satu data Kota Denpasar. Sebagai bentuk pertanggungjawaban Perumda selaku penyelenggara layanan parkir di Kota Denpasar transparansi keuangan dari pendapatan parkir tepi jalan dapat diakses pada menu tranparansi keuangan. Berikut tampilan informasi standar pelayanan publik pada website perumda:



Gambar 3 Informasi Standar Pelayanan Publik Pada Website Perumda

(Sumber: Website Resmi Perumda Bhukti Praja Sewakadharma <https://www.pdparkir.denpasarkota.go.id/>)

Dari hasil analisis data diatas dapat dipahami bahwa terdapat akuntabilitas kejujuran dan hukum pada penyelenggaraan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar. Hal tersebut dilihat dari adanya kejelasan tugas pokok dan fungsi antar pemangku kepentingan yaitu Perumda dan Juru Parkir sebagai penyelenggara dan pemberi layanan maupun Dinas Perhubungan Kota Denpasar selaku pengawas. Upaya pemerintah Kota Denpasar dalam menjamin akuntabilitas kejujuran dalam pelayanan tercermin dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang transparan baik antar penyelenggara maupun masyarakat. Segala informasi terkait layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui website resmi maupun media sosial Perumda Bhukti Praja Sewakadarma.

2. Akuntabilitas Proses

Dari hasil analisis data yang dimiliki pada dimensi akuntabilitas proses ditemukan dalam proses penyelenggaraan layanan terdapat kecukupan informasi akutansi melalui keterbukaan informasi keuangan yang dapat diakses melalui website resmi Perumda. Pada prosesnya, terdapat sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar yang melibatkan beberapa pemangku kepentingan yaitu Dinas Perhubungan Kota Denpasar, Perumda Bhukti Praja Sewakadarma, Juru Parkir, dan Dinas Terkait lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, tugas dan wewenang penyelenggaraan perparkiran dilaksanakan oleh Perumda dengan pengawasan dari Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Kemudian adanya prosedur administrasi yang jelas melalui Standar Operasional Prosedur yang sejalan dengan peraturan yang berlaku. SOP tersebut telah disepakati melalui kontrak kerja dan pembinaan yang dilaksanakan oleh Perumda dengan Juru Parkir serta informasi SOP dapat diakses oleh publik melalui website resmi dan media sosial Perumda. Terdapat Monitoring dan Evaluasi dalam prosesnya namun ditemukan bahwa hal ini belum berjalan dengan maksimal. Temuan ini berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

"Kita memiliki SOP yang harus diterapkan oleh petugas parkir. Kita sudah bekal petugas untuk melaksanakan SOP dalam melakukan tugas. Sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP. Dalam kontrak kerja juga sudah diatur seperti yang saya katakan tadi. Disana tertuang terkait apa hak dan kewajibannya petugas parkir seperti melakukan pelayanan dengan baik. Kita juga ada media sosial disana juga ada SOP nya jadi masyarakat juga bisa akses" (Wawancara, 13 Februari 2025)

"Sepertinya sesuai kalau SOP, biasanya kan kalo parkir tepi jalan kita disebrangin, diatur motornya, pas keluar area parkir itu juga dibantu disebrangin lagi, belum pernah kalau parkir tepi jalan itu ngga dibantu soalnya kan rawan kena tabrak juga, juru parkirnya juga gapernah hilang disitu-disitu aja jadi aman kendaraanya" (Wawancara, 9 Maret 2025)

"Monitoring dan Evaluasi itu kita jalankan, salah satu indikatornya melakukan penilain kinerja kepada petugas parkir dan survey kepuasan konsumen. Survey kepuasan konsumen kita gunakan untuk alternatif, apabila sudah meningkat sesuai dengan yang kita harapkan, otomatis itu menjadi tolak ukur bahwa petugas parkir kami bekerja sesuai dengan SOP. Monitoring dan Evaluasi ini dilakukan setahun sekali. Tetapi penilaiannya tidak dilakukan satu hari saja, penilaiannya berkala setiap hari berdasarkan pengawasan kita di lapangan atau dari gisioner pelayanan dan juga laporan atau pengaduan dari masyarakat baik di info Kota Denpasar maupun dari masyarakat langsung karena kita memiliki nomor pengaduan 24 jam disanalah kita menilainya" (Wawancara, 13 Februari 2025)

"Untuk monitoring dan evaluasi berkala tidak ada, apabila terdapat permasalahan mungkin baru kita ada koordinasi. Kalau ada masalah sperti pengaduan masyarakat contohnya masalah car free day yang parkirnya itu menutupi jalur keluar masuk masyarakat itu baru kita adakan konsolidasi dengan perumda, pihak desa dan siapa yang berkaitan dengan masalah tersebut. Kalau ndak ada masalah ndak ada pertemuan berkala. Untuk saat ini belum, kenyataan di lapangan koordinasi ini agak kurang." (Wawancara, 28 Februari 2025)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh Perumda sejalan dengan tugas juru parkir yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Denpasar Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 yaitu untuk mengatur, mengawasi, menertibkan, dan memungut jasa layanan parkir kendaraan bermotor yang parkir di tempat. Masyarakat sebagai penerima layanan juga menyatakan bahwa pada lokasi parkir tepi jalan atau dalam rumija, juru parkir yang bertugas sudah menjalankan SOP dengan baik, mulai dari menjaga keamanan, membantu untuk menstop kendaraan ketika ingin parkir, maupun ketika keluar area parkir. SOP pada penyelenggaraan parkir tepi jalan di Kota Denpasar juga di-*share* kepada publik melalui media sosial Perumda sehingga masyarakat dapat mengetahui dan mengevaluasi apakah juru parkir telah melaksanakan tugas sesuai SOP atau tidak. Berikut merupakan gambar standar operasional perparkiran di Kota Denpasar yang dapat diakses melalui media sosial instagram @perumdabhuktiprajasewakadarma yaitu:



Gambar 4 SOP Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Denpasar
(Sumber: media sosial instagram @perumdabhuktiprajasewakadarma)

Berdasarkan SOP diatas juru parkir harus memberikan layanan saat kendaraan memasuki area parkir hingga kendaraan meninggalkan area parkir dengan baik. Pada akun media sosial Perumda juga termuat berbagai informasi mengenai penyelenggaraan perparkiran di Kota Denpasar. Baik itu Standar Operasional Prosedur yang berlaku, informasi pelatihan dan pembinaan kepada juru parkir, maupun sosialisasi pelaksanaan perparkiran. Adanya pelatihan dan pembinaan kepada juru parkir selaku pemberi layanan langsung di lapangan menjadi salah satu upaya Perumda untuk menjamin proses penyelenggaraan perparkiran yang baik dan bertanggungjawab sesuai standar yang berlaku. Berikut salah satu dokumentasi pelaksanaan pembinaan dan pelatihan pada juru parkir di Kota Denpasar:



Gambar 5 Dokumentasi Pelatihan dan Pembinaan Juru Parkir
(Sumber: media sosial instagram @perumdabhuktiprajasewakadarma)

Monitoring dan Evaluasi internal antara Perumda dan Juru parkir sebagai penyelenggara telah terlaksana secara berkala. Namun dari hasil temuan belum adanya Monitoring dan Evaluasi dengan Dinas Perhubungan selaku pengawas dalam penyelenggaraan perparkiran di Kota Denpasar. Belum adanya koordinasi yang masif antara Perumda dengan Dinas Perhubungan Kota Denpasar tentu menjadi catatan khusus. Karena secara fungsi Dinas Perhubungan berperan dalam hal pengawasan penyelenggaraan perparkiran di Kota Denpasar sehingga perlu adanya koordinasi berkala guna menjamin pelayanan yang optimal. Berdasarkan data yang dimiliki mengenai akuntabilitas proses, dapat dipahami bahwa dimensi akuntabilitas proses pada penyelenggaraan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar belum terpenuhi secara maksimal. Hal ini dilihat dari adanya standar operasional prosedur yang ditetapkan sejalan dengan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023. Adanya informasi publik atas standar operasional prosedur dalam pelaksanaan layanan parkir tepi jalan merupakan wujud nyata adanya kecukupan informasi publik dalam proses penyelenggaraan layanan. Monitoring dan Evaluasi telah dilaksanakan antara Perumda dan Juru Parkir selaku penyelenggara layanan, namun belum terdapat monitoring dan evaluasi berkala dengan Dinas Perhubungan Kota Denpasar selaku pengawas sehingga perlu adanya koordinasi lebih lanjut antara penyelenggara pelayanan dan pengawas layanan dalam menjaga proses pelayanan parkir berjalan maksimal.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program ini berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 tujuan pelayanan parkir yaitu terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan perparkiran. Terwujudnya pelayanan Parkir yang aman, tertib, lancar, dan terpadu dengan pusat kegiatan dan/atau angkutan jalan. Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan Parkir yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik. Terpenuhinya penyelenggaraan Parkir yang ketentuan Peraturan Perundang-undangan, dan terwujudnya tertib lalu lintas dan angkutan jalan. Dari hasil observasi dan wawancara dengan Dinas Perhubungan Kota Denpasar, Perumda dan Juru parkir, serta masyarakat sebagai penerima layanan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan parkir tepi jalan dapat membantu adanya tertib lalu lintas, mengurangi kemacetan, dan menjamin keamanan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Denpasar khususnya Perumda dan Dinas Perhubungan Kota Denpasar terus berupaya agar program layanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar mencapai tujuan yang diharapkan oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Namun terdapat temuan bahwa realita di lapangan minimnya lahan parkir dan peluasan jalan tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan di Kota Denpasar. Selain itu dalam hal pelayanan masih adanya oknum-oknum petugas ilegal atau juru parkir ilegal yang menjadi keluhan masyarakat. Hal ini berdasarkan data primer yang diperoleh sebagai berikut:

"Realitanya di lapangan kebanyakan masyarakat berusaha atau memiliki usaha di ruas ruas jalan tersebut dengan adanya usaha-usaha tersebut mereka tidak memiliki lahan parkir, otomatis ruas milik jalan itulah digunakan tempat parkir. Tujuan kami disana itulah sebenarnya, salah satu tujuan kita mengatur daripada kendaraan disana supaya tidak semrawut, kalau sudah semrawut otomatis terjadi kemacetan, nah disinilah perannya kita sebagai petugas pelayanan parkir kita membantu salah satu program pemerintah mengurangi daripada kemacetan. Tapi kadang-kadang realita yang terjadi tukang parkir atau petugas pelayanan parkir kita dianggap sekedar mencari duit saja, tetapi perannya sangat penting sekali sebenarnya membantu program pemerintah mengurangi kemacetan" (Wawancara, 13 Februari 2025)

"Peluasan jalan, pelebaran jalan itu dari tahun ke tahun kita minim, sedangkan pertumbuhan kendaraan semakin membludak. Disatu sisi kita ruang kajiannya untuk ruang parkir itu juga minim. Kadang kadang adapun kita buatn masyarakat ndak mau kesana karena sudah kebiasaan. Contoh di pasar badung disediakan basement luas, tapi karena sudah kebiasaan masyarakat, untuk merubah kebiasaan masyarakat untuk tertib itu susah. Contohnya ketika kegiatan denfest kita arahkan untuk parkir di basement pasar badung, jalan sedikit tidak ada yang mau, pasti berdesakan parkir, dan kita yang susah" (Wawancara, 28 Februari 2025)

" Di beberapa situasi iya membantu, karena jukir itu bisa kita gerakkan kalau ndak ada jukir masyarakat itu ngawur parkirnya kalau ada jukir kita bisa arahkan untuk membantu karena kalau petugas dari kita kan ndak mungkin." (Wawancara, 28 Februari 2025)

"Dengan adanya petugas pelayanan parkir khususnya di rumija membantu menangani kemacetan bagi teman-teman di Dishub dan membantu pemilik usaha untuk mengatur parkir, itu sebenarnya tupoksi yang penting bagi petugas pelayanan parkir" (Wawancara, 13 Februari 2025)

"Menurut saya kalau parkir tepi jalan ya membantu, bayangkan saja kalau tidak ada tukang parkir, pasti orang-orang parkir tidak rapi. Masalahnya di Denpasar sering macet, kendaraan banyak dan warung-warung pinggir jalan juga banyak. Jadi ini membantu programnya setidaknya mengurangi kemacetan karena parkir sembarangan" (Wawancara, 7 Maret 2025)

“Dulu saya pernah bertemu juru parkir yang tidak menggunakan atribut, saya tidak tau pasti itu legal atau tidak tapi saya tetap dibantu selama parkir itu” (Wawancara, 13 Februari 2025)

“ Memang terjadi real di lapangan adanya jukir liar maka dari itu kita berinovasi dan berkoordinasi dengan tim siber pungli kota Denpasar nah inilah kita gencar-gencarnya sekarang, agar tidak saat ada aduan tidak ditanggapi akan menjadi masalah dikita. Setelah adanya tim cyber pungli adanya jukir liar sudah agak menurun, karena disini ada juga kerjasama dengan desa adat kalau itu di luar rumija, tepi jalan sama sekali tidak boleh dikerjasamakan karena perwali sudah mengejawantahkan karena ruas jalan itu milik pemerintah” (Wawancara, 13 Februari 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas mengenai akuntabilitas program, maka dapat dipahami bahwa secara umum tujuan program layanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar berjalan sesuai dengan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023. Baik tujuan, tugas dan tanggungjawab para penyelenggara layanan telah dilaksanakan sesuai dengan peranya masing-masing. Namun dalam realisasinya di lapangan minimnya lahan parkir dan peluasan jalan tidak sebanding dengan pertumbuhan kendaraan di Kota Denpasar. Sehingga pada beberapa titik lokasi di Denpasar masih sering mengalami kemacetan. Selain itu masih terdapat oknum-oknum petugas ilegal atau juru parkir ilegal dan kebiasaan masyarakat yang sulit dirubah menjadikan tujuan program masih belum terlaksana secara optimal. Adapun upaya Perumda selaku penyelenggara dalam mengatasi hal tersebut yaitu melalui kerjasama dengan cyber pungli Kota Denpasar, dan mediasi guna melegalkan juru parkir ilegal. Adanya pelayanan parkir tepi jalan merupakan respon pemerintah atas kondisi dan kebutuhan masyarakat Kota Denpasar. Padatnya kendaraan dan peluasan jalan yang minim menjadi tantangan bagi pemerintah Kota Denpasar. Banyaknya usaha masyarakat dipinggir jalan yang tidak memiliki lahan parkir menyebabkan kebutuhan akan parkir tepi jalan meningkat. Masyarakat untuk parkir dalam rumija juga menjadi perhatian khusus.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap masyarakat luas. Pertanggungjawaban pemerintah atas kebijakan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 telah dijalankan melalui pelaksanaan layanan yang sejalan dengan aturan tersebut, mulai dari mekanisme tugas dan wewenang, tarif, standar operasional telah terlaksana sejalan dengan peraturan. Adanya kebijakan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 telah menjawab kebutuhan akan pelayanan parkir khususnya tepi jalan atau dalam rumija di Kota Denpasar. Pemangku kepentingan mulai dari Dinas Perhubungan selaku pengawas, Perumda Bukti Praja Sewakadarma dan Juru Parkir selaku penyelenggara menyelenggarakan layanan perparkiran sesuai dengan kebijakan Peraturan Wali Kota Denpasar dan penyesuaian sesuai kondisi lapangan.

Perumda Bhukti Praja Sewakadarma terus berupaya menjamin bahwa standar operasional prosedur layanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar sejalan dengan peraturan yang ditetapkan. Upaya perumda dalam menjalankan pelayanan sesuai Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 merupakan bentuk akuntabilitas kebijakan yang telah dilaksanakan. Namun terdapat hal-hal yang belum terakomodasi dengan baik seperti sarana

dan prasarana pendukung layanan yang belum terpenuhi. Sarana dan prasarana tersebut meliputi Rambu, Marka, dan Media Informasi Tarif dan Waktu pada titik lokasi parkir di tepi jalan atau dalam rumija. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 Pasal 12 Ayat (1) point b menyatakan bahwa penyelenggaraan layanan parkir di dalam rumija berkewajiban melengkapi fasilitas parkir paling sedikit berupa Rambu, Marka, dan media informasi tarif dan waktu.

Dari hasil temuan observasi di empat titik lokasi parkir tepi jalan atau dalam rumija masing-masing kecamatan di Kota Denpasar belum terdapat fasilitas parkir sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Denpasar Kota Denpasar. Berikut dokumentasi hasil temuan peneliti dari hasil observasi ke empat titik lokasi parkir tepi jalan di Kota Denpasar yaitu:



Gambar 6 Salah Satu Titik Lokasi Parkir Tepi Jalan di Kec. Denpasar Utara
(Sumber: Dokumentasi 23 Februari 2025)

Berdasarkan dokumentasi diatas dapat dilihat bahwa pada titik lokasi ini belum terdapat fasilitas parkir sebagaimana diatur pada Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023. Kondisi ini terjadi belum maksimalnya koordinasi antara Perumda Bhukti Praja Sewakadarma dengan Dinas Perhubungan Kota Denpasar terkait penentuan titik lokasi parkir tepi jalan atau dalam rumija di Kota Denpasar sehingga belum terakomodasinya dengan maksimal fasilitas yang dibutuhkan. Berikut dokumentasi dari hasil observasi pada tiga titik lokasi parkir tepi jalan di kecamatan lainnya yakni Denpasar Barat, Denpasar Timur dan Denpsar Selatan yang belum memenuhi fasilitas parkir yaitu:



Gambar 7 Salah Satu Titik Lokasi Parkir Tepi Jalan di Kec. Denpasar Barat
(Sumber: Dokumentasi 16 Februari 2025)



Gambar 8 Salah Satu Titik Lokasi Parkir Tepi Jalan di Kec. Denpasar Timur
(Sumber: Dokumentasi 16 Februari 2025)



Gambar 9 Salah Satu Titik Lokasi Parkir Tepi Jalan di Kec. Denpasar Selatan
(Sumber: Dokumentasi 16 Februari 2025)

Berdasarkan data yang dimiliki di atas mengenai akuntabilitas kebijakan, maka dapat dipahami bahwa secara umum terdapat akuntabilitas kebijakan pada penyelenggaraan parkir tepi jalan di wilayah Kota Denpasar. Hal ini dilihat dari pelaksanaan layanan mulai dari mekanisme, tugas dan wewenang, tarif, standar operasional telah terlaksana sejalan dengan peraturan. Adanya kebijakan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 telah menjawab kebutuhan akan pelayanan parkir khususnya tepi jalan atau dalam rumija di Kota Denpasar. Pemangku kepentingan mulai dari Dinas Perhubungan selaku pengawas, Perumda Bukti Praja Sewakadarma dan Juru Parkir selaku penyelenggara menyelenggarakan layanan perparkiran sesuai dengan kebijakan Peraturan Wali Kota Denpasar dan penyesuaian sesuai kondisi lapangan. Namun terdapat temuan bahwa masih adanya hal-hal yang belum terakomodasi dengan baik seperti sarana dan prasarana pendukung layanan parkir dalam rumija atau tepi jalan yang belum terpenuhi, sehingga hal ini menjadi catatan khusus bagi Pemerintah Kota Denpasar.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan data yang dimiliki mengenai akuntabilitas pelayanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar, dari keempat dimensi akuntabilitas pelayanan publik, tiga dimensi akuntabilitas yaitu akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas proses, dan akuntabilitas program telah dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan parkir

tepi jalan di Kota Denpasar. Namun pada dimensi akuntabilitas kebijakan, penyelenggaraan pelayanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar belum terpenuhi dilihat dari belum terakomodasinya fasilitas parkir dalam rumija atau tepi jalan sebagaimana diatur pada Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 Pasal 12 ayat (1) poin b. Hal ini terjadi karena belum maksimalnya koordinasi antara Perumda dan Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum terdapat akuntabilitas pelayanan publik pada layanan parkir tepi jalan di Kota Denpasar. Akuntabilitas ini tercermin dari tidak adanya penyalahgunaan kewenangan, adanya kepatuhan hukum, transparansi terhadap informasi publik, dan standar operasional prosedur yang sejalan dengan Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Namun terdapat temuan bahwa belum adanya monitoring dan evaluasi berkala dengan Dinas Perhubungan Kota Denpasar selaku pengawas. Terdapat permasalahan terkait adanya juru parkir ilegal, dan belum terakomodasinya fasilitas parkir dalam rumija atau tepi jalan sebagaimana diatur pada Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 Pasal 12 ayat (1) poin b karena kurangnya koordinasi antara Perumda dan Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Sehingga hal ini menjadi catatan khusus bagi Pemerintah Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini adapun saran yang dapat diberikan yaitu (1) Adanya kemajuan teknologi saat ini menjadi peluang bagi Perumda untuk berinovasi dalam meningkatkan akses informasi pelayanan parkir di Kota Denpasar. Adanya informasi titik lokasi pelayanan parkir secara realtime yang dibagikan melalui media sosial atau website resmi dapat membantu masyarakat untuk mengetahui legalitas pelayanan parkir sehingga inovasi ini dapat menekan adanya juru parkir ilegal. (2) Perlunya peningkatan koordinasi, monitoring dan evaluasi secara berkala yang dilaksanakan oleh Perumda bersama Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kerjasama yang lebih maksimal khususnya dalam penentuan titik lokasi dan fasilitas parkir tepi jalan atau dalam rumija di Kota Denpasar. (2) Perlu adanya pemenuhan fasilitas parkir tepi jalan atau dalam rumija paling sedikit berupa rambu, marka, dan media informasi tarif dan waktu sebagaimana diatur pada Perwali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 guna menjamin pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

REFERENSI

- Bapenda Jakarta. (2024, Juli 26). *Perbedaan Pajak Parkir dan Retribusi Parkir*. Retrieved from DPP Jakarta: <https://dpp.jakarta.go.id/berita/perbedaan-pajak-parkir-dan-retribusi-parkir>
- Denpasar, P. K. (2024, April 2). *Pengaduan Tentang Situasi Parkir di Kota Denpasar*. Retrieved from Pro Denpasar: <https://pengaduan.denpasarkota.go.id/index.php?>
- Dewi, A. R. (2021, Mei 31). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Retrieved from Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>
- Dewi, M. A. (2024, September 11). *Pasca Penyesuaian Tarif Parkir di Kota Denpasar: Realisasi Pendapatan Parkir Mei-Juli Capai Target, Perumda Parkir Pastikan Peningkatan Pelayanan*.

- Retrieved from Radar Bali:
<https://radarbali.jawapos.com/amp/denpasar/2409110015/pasca-penyesuaian-tarif-parkir-di-kota-denpasar-realisisi->
- Guzman, K. C., & Oktarina, N. (2018). Strategi Komunikasi Internal Untuk Menunjang Citra Lembaga. *Economic Education Analysis Journal*, 302-315.
- Kusumadewi, R., Nur, L. Z., & Hernita, N. (2023). Pengaruh Ekspektasi Konsumen dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Daya Saing*, 443-451.
- Mardiasmo, P. D. (2018). *Akutansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mathew B, M., A. Michael, H., Rohidi, T. R., & Mulyarto. (1992). *Analisis data kualitatif : buku sumber tentang metode metode baru / Matthew B. Miles, A. Michael Huberman ; penerjemah, Tjetjep Rohendi ; pendamping, Mulyarto*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI -Press).
- Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perparkiran Pemerintah Kota Denpasar. (2024, April 30). *Pemkot Denpasar Berlakukan Penyesuaian Tarif Parkir Per 1 Mei 2024*. Retrieved from [denpasarkota.go.id](https://www.denpasarkota.go.id):
<https://www.denpasarkota.go.id/berita/pemkot-denpasar-berlakukan-penyesuaian-tarif-parkir-per-1-mei-2024>
- Pratiwi, P. S., & Ningsih, S. (2022). Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur Tahun 2020. *Journal of Public Affairs*, 44-50.
- Sugiyono, P. D. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik