

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BUKITTINGGI DALAM PELAYANAN PARKIR DITINJAU DARI PERSPEKTIF SIYASAH TANFIDZIYAH

Syafina Zahira¹, Soraya Oktarina²

Syafina Zahria, zahirafina37@gmail.com Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek
Bukittinggi¹

Soraya Oktarina, Fakultas sorayaoktarina4@gmail.com, Syariah, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil
Djambek Bukittinggi²

Abstract

This research is motivated by the performance of the Transportation Department of Parking UPTD in providing services to the public. Parking UPTD has duties and functions that must be carried out. One of them is to regulate parking space layout and carry out operational services for drivers who use parking services. Parking space layout in Bukittinggi City is still not running perfectly, as evidenced by the continued existence of shadow parking spots on the roadside, while the operational implementation of services carried out by Parking UPTD through parking attendants is still considered less efficient for the public. Based on this, the author wants to know how the performance of the Transportation Department of Bukittinggi City in providing parking services is reviewed from the perspective of Siyasah Tanfidziyah. This study uses qualitative methods by means of observation, interviews, and documentation. The results of the study can be found that the performance of the Transportation Department in providing parking services in Bukittinggi City is reviewed from the siyasah tanfidziyah performance of the Transportation Department in providing parking services has not been fully implemented, especially on the principle of at-taysir (ease), because the use of the retribution service system still makes it difficult for the public to use parking services. And based on the principle of trust (responsibility), this is due to the fact that there are still many shadow parking points in Bukittinggi City so that the Parking UPTD's duties in the spatial planning section have not been fully implemented.

Keywords: *Performance, Department of Transportation, Services, Siyasah Tanfidziyah.*

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya kinerja dari Dinas perhubungan bagian UPTD Parkir dalam pelayanan terhadap masyarakat. UPTD Parkir memiliki tugas dan fungsi yang harus dilaksanakannya. Salah satunya yaitu mengatur tata ruang parkir serta melaksanakan operasional pelayanan terhadap pengendara yang menggunakan jasa parkir. Tata ruang parkir di Kota Bukittinggi masih belum berjalan sempurna dibuktikan dengan masih adanya titik-titik parkir bayangan di badan jalan, sementara itu pada pelaksanaan operasional pelayanan yang dilakukan UPTD Parkir melalui juru parkir masih dianggap kurang efisien bagi masyarakat. Berdasarkan hal ini maka penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja Dinas Perhubungan Kota Bukittinggi dalam pelayanan parkir ditinjau dari perspektif Siyasah Tanfidziyah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat ditemukan bahwa kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan parkir di Kota Bukittinggi di tinjau dari siyasah tanfidziyah kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan parkir belum sepenuhnya terlaksana terutama pada prinsip *at-taysir* (kemudahan), karena penggunaan sistem layanan retribusi masih mempersulit masyarakat

pengguna jasa parkir. Dan pada prinsip *amanah* (tanggung jawab), hal ini disebabkan masih banyaknya muncul titik parkir bayangan di Kota Bukittinggi sehingga tugas UPTD Parkir pada bagian tata ruang belum terlaksana sepenuhnya.

Kata kunci: Kinerja, Dinas Perhubungan, Pelayanan, Siyasah Tanfidziyah.

Received : 30 September 2025

Accepted : 04 November 2025

Published : 30 November 2025

Copyright Notice : Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#) that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.



1. LATAR BELAKANG

Pengelolaan parkir merupakan salah satu unsur penting dalam manajemen transportasi perkotaan karena berkaitan langsung dengan kelancaran lalu lintas, keteraturan ruang kota, serta peningkatan pendapatan asli daerah. Di Kota Bukittinggi, urusan perparkiran diatur melalui *Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 55 Tahun 2017* tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Perhubungan, yang menetapkan tugas dan fungsi UPTD Terminal dan Parkir sebagai pelaksana teknis di bawah komando Dinas Perhubungan (Peraturan Walikota Bukittinggi, 2017). Dinas Perhubungan Kota Bukittinggi memiliki mandat strategis dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan, mengevaluasi, hingga melakukan pelaporan terkait lalu lintas dan angkutan jalan sebagai bagian dari perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan transportasi.

Namun, pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut masih menghadapi sejumlah persoalan, terutama dalam penataan parkir di kawasan perkotaan. Kondisi perparkiran saat ini menunjukkan ketidakteraturan, seperti penggunaan badan jalan yang menyebabkan kemacetan, munculnya parkir liar atau parkir bayangan, serta titik-titik parkir resmi yang belum optimal (Saputri, 2015; Tigawati, 2017). Berdasarkan *Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 188.45-22/2024* tentang lokasi parkir, terdapat 37 titik parkir resmi yang dikelola Pemerintah Kota Bukittinggi. Namun, jumlah ini belum mampu menampung kebutuhan masyarakat sehingga memunculkan parkir bayangan yang berdampak pada kebocoran potensi pendapatan daerah, karena retribusi tidak masuk ke kas negara, tetapi ke oknum juru parkir tidak resmi.

UPTD Parkir memiliki tanggung jawab langsung kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan retribusi parkir melalui juru parkir. Sistem yang diterapkan saat ini terdiri dari dua metode: pemberian karcis parkir untuk pengguna tepi jalan dan sistem *barcode* untuk kendaraan yang memanfaatkan gedung parkir. Penggunaan *barcode* memungkinkan perhitungan retribusi dilakukan secara otomatis dan lebih akurat, sehingga meningkatkan transparansi serta akuntabilitas layanan. Dalam perspektif Islam, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah, termasuk UPTD Parkir dan Dinas Perhubungan, berkaitan erat dengan nilai amanah dan integritas. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Surah Al-Anfal ayat 27, yang menegaskan larangan mengkhianati amanah yang telah diberikan. Nilai tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip fiqh *siyasah tanfidziyah* yang menekankan pentingnya keadilan (*adl*), kemudahan (*at-taysir*), persamaan (*musawwah*), kesopanan (*tabligh*), dan amanah sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hapsar et al., 2021).

Lebih lanjut, kinerja aparat pelaksana merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan parkir. Menurut Mangkunegara, kinerja mencerminkan kualitas dan kuantitas hasil kerja individu yang disesuaikan dengan tanggung jawab yang diberikan (Chairunnisa, 2021). Sedarmayanti dalam kajiannya menjelaskan bahwa kinerja harus terukur, nyata, dapat dibuktikan, dan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan, serta dipengaruhi oleh faktor motivasi, kepemimpinan, disiplin kerja, dan kepuasan kerja (Chairunnisa, 2021). Penelitian sebelumnya mengenai perparkiran memberikan gambaran mengenai masalah dan strategi pengelolaan parkir. Nugraha (2019) menemukan bahwa kebutuhan ruang parkir di pusat perbelanjaan sering tidak memadai, sehingga mempengaruhi durasi dan kualitas layanan parkir. Sementara itu, Abdullah (2019) menekankan pentingnya optimalisasi retribusi dengan membuka titik parkir baru, meningkatkan pengawasan, serta menerapkan pengelolaan profesional oleh Dinas Perhubungan. Kedua penelitian tersebut memperkuat bahwa efektivitas pengelolaan parkir tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana fisik, tetapi juga sistem pengelolaan, pengawasan, serta kinerja pelaksana lapangan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kinerja UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Bukittinggi menjadi relevan untuk dikaji secara lebih mendalam, mengingat peran strategisnya dalam mendukung ketertiban lalu lintas, peningkatan pendapatan daerah, dan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip kinerja modern maupun nilai-nilai siyarah dalam Islam.

2. METODE

Kajian yang akan penulis jalankan ialah kajian lapangan (*field research*), maka data yang diutamakan didalam penelitian ini yaitu berasal dari lapangan, wawancara, dokumentasi, observasi. Ada dua jenis data yang akan dilakukan pada penelitian ini, yaitu: data utama yang disajikan dalam penelitian ini diperoleh dari informan kunci yang relevan dengan tema yang diangkat. Informasi yang digunakan oleh penulis mencakup : Kepala UPTD Parkir, Sub bagian tata usaha UPTD Parkir, juru parkir dan masyarakat yang menggunakan jasa parkir. Kedua, sumber data sekunder yaitu data yang menggunakan data tambahan yang digunakan sebagai pelengkap. Data sekunder ini boleh diperolehi daripada kajian literatur atau dokumen, buku dan penyelidikan.

3. HASIL

Bukittinggi dalam kehidupan ketatanegaraan sejak masa kolonial Belanda, periode pendudukan Jepang, hingga saat-saat kemerdekaan, Bukittinggi telah berfungsi sebagai pusat pemerintahan untuk kawasan Sumatera Tengah dan seluruh pulau Sumatera. Setelah Yogyakarta diduduki Belanda dari Desember 1948 hingga Juni 1949, kota ini bahkan pernah

menjadi pusat pemerintahan Republik Indonesia. Pada era Belanda, peran Bukittinggi dalam administrasi pemerintah terus ditingkatkan, dimulai dengan pembentukan Gemetelyk Resort berdasarkan Stbl tahun 1828. Pada 1825, Belanda juga membangun sebuah benteng pertahanan di daerah ini yang kini dikenal sebagai Benteng Fort De Kock. Selain itu, kota ini digunakan oleh Belanda sebagai tempat peristirahatan para pegawai yang bertugas di wilayah kolonial mereka di timur.

Di bawah pemerintahan Jepun, Bukittinggi berkhidmat sebagai ibu pejabat perintah kerajaan tentera untuk wilayah Sumatera, termasuk Singapura dan Thailand, kerana ia menempatkan Panglima Tentera ke-25. Pada masa itu, nama Bukittinggi ditukar daripada Taddsgemente Fort de Kock kepada Bukittinggi Si Yaku Sho, dan wilayahnya diperluaskan untuk merangkumi kampung-kampung Sianok, Gadut, Kapau, Ampang Gadang, Batu Taba, dan Bukit Batabuah, kini sebahagian daripada Kabupaten Agam. Di bandar ini, kerajaan tentera Jepun juga menubuhkan pemancar radio terbesar di Sumatera untuk mendorong orang ramai menyokong agenda Perang Asia Timur Raya mereka. Semasa perjuangan kemerdekaan Indonesia, Bukittinggi memainkan peranan penting sebagai penggerak dalam memperjuangkan kemerdekaan. Selepas Yogyakarta diambil alih oleh Belanda, kota ini berfungsi sebagai ibu kota PDRI dari Disember 1948 hingga Jun 1949. Bukittinggi juga merupakan ibu kota wilayah Sumatera semasa pemerintahan Tengku Muhammad Hasan. Kemudian, menurut Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 Tahun 1959, Bukittinggi ditetapkan sebagai ibu kota Sumatera Tengah, yang meliputi Sumatera Barat, Jambi, dan Riau, yang kini terpisah provinsi. Setelah Sumatera Barat diubah menjadi Provinsi Sumatera Barat, ibu kotanya adalah Bukittinggi. Walaupun sejak tahun 1958, Padang telah menjadi ibu kota provinsi secara tidak resmi. Pada tahun 1978, Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1979 mengubah Bukittinggi menjadi ibu kota provinsi Sumatera Barat. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Prinsip Pemerintahan Daerah, yang diubah menjadi Kota Bukittinggi oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Bukittinggi saat ini berstatus kotamadya daerah tingkat dua.

Perekonomian Kota Bukittinggi

Perekonomian Kota Bukittinggi sangat dipengaruhi oleh sektor UMKM, pariwisata dan perdagangan. Kota Bukittinggi sering disebut sebagai kota wisata dikarenakan keindahan alamnya dan juga Kota Bukittinggi juga memiliki banyak tempat-tempat bersejarah seperti Lobang Jepang, Rumah Kelahiran Bung Hatta, Benteng For de Kock dan lainnya. Karena banyaknya tempat wisata yang ada di Kota Bukittinggi ini menarik para wisatawan dari luar daerah, bukan itu saja wisata kuliner yang ada di Bukittinggi juga mencuri perhatian para pengunjung seperti Nasi Kapau, Karupuk Sanjai dan lain sebagainya sehingga Kota Bukittinggi sangat cocok dijadikan sebagai tempat buka usaha. Bukan hanya itu, di Kota Bukittinggi juga terdapat pasar borong pakaian yang kerap dikunjungi pembeli, bukan sahaja di kawasan Sumatera Barat akan tetapi juga dari luar Sumatera Barat seperti Jambi, Riau dan lainnya.

a. UMKM

Bukittinggi telah menjadi destinasi pelancongan yang terkenal, menerima paling ramai pelancong di Sumatera Barat. Bukittinggi mempunyai potensi besar untuk pertumbuhan ekonomi dan pertumbuhan UMKM, terutama dalam bidang makanan yang mana pusatnya terdapat di Pasar Atas, Pasar Lereng, Pasar Bawah, Los Lambung dan di Pasar Aur Kuning.

Tabel 1 Jumlah Perusahaan dan Tenaga Kerja yang Terdaftar pada Industri Kecil Makanan dan Minuman di Kota Bukittinggi Tahun 2023.

Industri Perta- hun	Memiliki Izin Industri	Belum Memiliki Izin Industri	Jum- lah	Jumlah Tenaga Kerja
2023	971	335	1.306	2.482
2022	385	408	794	1.969
2021	81	711	792	2.030
2020	66	716	782	2.009
2019	66	715	781	2.006

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian dan Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi

Tabel 4 menunjukkan peningkatan bilangan PKS Makanan dan Minuman di Kota Bukittinggi pada tahun 2023, berdasarkan data Badan Perangkaan kota Bukittinggi.

b. Pariwisata

Di Kota Bukittinggi banyak tempat wisata yang bisa dikunjungi oleh wisatawan. Seperti: Jam Gadang, Lobang Jepang Ngarai Sianok, Rumah Kelahiran Bung Hatta, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, Jembatan Limpapeh, Tabiang Takuruang, Taman Ngarai Maram, Benteng For De Kock, Museum Rumah Adat Nan Baanjuang. Keindahan tempat wisata yang disediakan oleh Kota Bukittinggi ini menyebabkan tingginya kunjungan masyarakat ke Bukittinggi, terutama saat libur.

Tabel 2 Jumlah Pengunjung & Hasil Penjualan Karcis Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan di Kota Bukittinggi Tahun 2023

Bulan	Pengunjung (Orang)	Hasil Penjualan Karcis (Rp 000)
Januari	84.484	2.007.930
Februari	57.633	1.351.034
Maret	47.481	1.119.385
April	120.321	1.881.877
Mei	96.581	2.290.095
Juni	86.303	2.048.076

Juli	87.161	2.085.013
Agustus	32.817	794.798
September	41.634	1.000.018
Oktober	42.296	1.011.908
November	31.736	973.927
Desember	83.286	1.972.146

Tabel 3 Jumlah Pengunjung & Hasil Penjualan Karcis Taman Panorama Lobang Jepang di Kota Bukittinggi Tahun 2023

Bulan	Pengunjung (Orang)	Hasil Penjualan Karcis (Rp 000)
Januari	21.726	305.785
Februari	12.489	178.920
Maret	10.902	157.380
April	28.393	398.200
Mei	19.691	279.585
Juni	25.506	363.810
Juli	27.637	393.995
Agustus	12.135	182.995
September	12.498	188.520
Oktober	12.789	189.460
November	11.536	172.395
Desember	225.223	359.165

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

Meningkatnya jumlah pengunjung yang datang ke kota Bukittinggi mengakibatkan macetnya jalanan di Kota Bukittinggi. Jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Kota Bukittinggi Pada 2023, terdapat peningkatan sebanyak 3,849.08 peratus daripada 491 orang kepada 19,390 orang, dengan paling ramai pelancong datang dari Malaysia iaitu 14,266 orang.

c. Perdagangan

Pasar Atas, Pasar Bawah dan Pasar Simpang Aur adalah tiga pasar utama di Bandaraya Bukittinggi, yang berfungsi sebagai hab ekonomi bandar. Pasar Aur Kuning juga menarik pembeli dari pelbagai wilayah di Sumatera Barat dan dari luar, seperti Sumatera Utara, Riau, Jambi, dan Bengkulu.

Tabel 4 Jumlah Sarana Perdagangan Menurut Jenisnya di Kota Bukittinggi Tahun 2023

Lokasi Pasar	Bangunan Toko	
	Luas (m2)	Jumlah Toko
Pasar Atas	9.395,46	1.045
Pasar Bawah	4.924,85	622
Pasar Simpang Aur	20.543,51	2.313
2023	34.863,82	3.980
2022	26.824,60	3.022
2021	20.535,19	2.315
2020	27.980,00	3.138
2019	61.586,00	3.166

Lokasi Pasar	Los Bulanan	
	Luas (m2)	Daya Tampung
Pasar Atas	301,75	49
Pasar Bawah	3.199,07	667
Pasar Simpang Aur	8.609,42	5.104
2023	12.110,24	5.820
2022	11.324,70	5.156
2021	8.609,42	5.156
2020	9.110,00	5.370
2019	9.078,00	5.321

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bukittinggi

Banyaknya jumlah pengunjung yang datang ke Kota Bukittinggi dipengaruhi oleh 3 sektor yaitu UMKM, Pariwisata dan Perdagangan yang menyebabkan meningkatnya arus lalu lintas kendaraan dan tingginya permintaan terhadap lahan parkir di Kota Bukittinggi. Hal ini membuktikan meskipun Pemko Bukittinggi telah menyediakan lahan parkir sesuai prosedur, namun tidak mampu menampung kendaraan yang masuk. Dapat dilihat dari data jumlah pengunjung yang datang untuk menikmati tempat wisata, kuliner maupun pengunjung yang

datang untuk belanja di Pasar grosir. Karena meningkatnya arus kendaraan yang keluar dan masuk ke Kota Bukittinggi ini mengakibatkan terjadinya kemacetan dan terganggunya arus lalu lintas, dan salah satu penyebab dari permasalahan ini yaitu banyaknya pengendara yang memarkirkan kendaraannya di badan jalan dan menciptakan titik parkir bayangan.

Kinerja Dinas Perhubungan Kota Bukittinggi Dalam Pelayanan Parkir

Dinas Perhubungan Kota Bukittinggi telah mengelola sekitar 37 lokasi parkir resmi yang tersebar di seluruh kota, sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi melalui Peraturan Walikota Nomor 188. 45-22-2024. pada saat ini masih ada titik parkir bayangan yang muncul dan tidak sesuai dengan yang diatur dalam UU tersebut. Faktor penyebab terjadinya parkir bayangan di Kota Bukittinggi yaitu:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pengaruh dari parkir liar sehingga memarkirkan kendaraan di tempat yang mereka inginkan dan hal ini dimanfaatkan oleh para masyarakat yang bekerja sebagai juru parkir bayangan untuk mendapatkan uang dari masyarakat yang melakukan parkir liar, Masih adanya juru parkir resmi yang tidak menggunakan atribut lengkap sebagai juru parkir seperti rompi dan kokarde.
2. Padatnya pengunjung yang datang ke Kota Bukittinggi saat liburan, didapati pada tahun 2023 jumlah pengunjung Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan berjumlah 811.733 orang. Jumlah pelancong asing yang melawat Bandaraya Bukittinggi turun sebanyak 3,849.08 peratus daripada 491 kepada 19,390, dengan jumlah terbesar 14,266 pelancong datang dari Malaysia. Peningkatan jumlah pengunjung ini juga membuat peningkatan timbulnya parkir bayangan di Kota Bukittinggi. Mayoritas pengunjung berasal dari luar Kota Bukittinggi dan juga luar Sumatera Barat, sehingga mereka kurang mengetahui ataupun mematuhi aturan yang berlaku di Kota Bukittinggi.
3. Tidak tertibnya juru parkir resmi dalam melengkapi atribut sebagai juru parkir resmi saat bertugas dilapangan. Berdasarkan observasi dan wawancara tampak sejumlah juru parkir tampak sejumlah juru parkir tidak menggunakan atribut lengkap sehingga masyarakat tidak mengenali juru parkir resmi dan tidak resmi yang mengakibatkan masyarakat parkir dimanamana.
4. Warga setempat yang melakukan pemungutan saat adanya acara yang dilakukan oleh Wali Kota Bukittinggi sehingga menambah jumlah titik parkir liar. Kota Bukittinggi sebagai kota wisata sering menjadi lokasi acara untuk beberapa kegiatan. Kondisi ini kadang dimanfaatkan oleh masyarakat lokal dalam mencari keuntungan, seperti timbulnya parkir dadakan. Masyarakat menjadikan dirinya sebagai petugas parkir dadakan dan memungut sendiri uang dari para pengendara tanpa adanya izin. Seringkali tarif yang dikenakan melebihi tarif restribusi resmi.

Secara hukum, terdapat larangan menambah parkir bayangan di dekat lokasi parkir resmi maupun di tempat yang jauh dari lokasi parkir resmi. pengendara kendaraan bermotor cenderung mencari lokasi untuk memarkir kendaraannya sedekat mungkin dengan tempat aktivitas atau kegiatannya yang dapat mengakibatkan terganggunya arus lalu lintas dan hal ini biasanya disebut dengan parkir liar. Saat terjadinya pelanggaran terhadap sesuatu aturan yang telah di tetapkan oleh pemerintah tentunya akan ada dampak yang muncul. Seperti parkir bayangan ini, dampak dari parkir bayangan ini tidak hanya menyebabkan kemacetan dan

terganggunya arus lalu lintas akan tetapi juga berdampak terhadap kurangnya pendapatan daerah, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap juru parkir yang ada di Kota Bukittinggi.

UPTD Parkir juga memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh UPTD Parkir yaitu dalam pelayanan retribusi parkir melalui juru parkir. Sistem pelayanan retribusi parkir di Kota Bukittinggi dibagi atas dua cara yaitu: Pertama dengan cara memberikan karcis kepada pengemudi yang telah memparkirkan kendaraannya dibadan jalan, dan yang Kedua dengan cara scan barcode pengemudi yang memparkirkan kendaraannya di gedung parkir.

Sistem pelayanan retribusi dengan cara barcode yang telah dilaksanakan setelah hari raya idul fitri ini kurang berjalan dengan baik yang dapat dibuktikan dari adanya keluhan dari juru parkir dalam gedung sendiri serta masyarakat yang menggunakan jasa parkir dalam gedung.

Menurut Serdamayanti ada beberapa dimensi atau aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja seseorang ataupun organisasi yang terbagi atas 5 yaitu (Kainde et al., 2021):

1. Hasil kerja adalah apa yang dilakukan oleh individu atau kumpulan orang dalam sesebuah organisasi sesuai dengan kewibawaan dan tanggungjawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, tanpa melanggar undang-undang, dan sesuai dengan moral dan etika. Sesuai dengan hasil wawancara diatas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwasannya masyarakat sudah puas dengan hasil kinerja yang dilakukan oleh juru parkir, karena (1) Juru parkir membantu pengendara saat mengeluarkan kendaraan setelah parkir, (2) Tidak pernahnya barang dari pengendara yang hilang di lokasi parkir, (3) Juru parkir selalu ramah terhadap pengendara yang memparkirkan kendaraannya. Meskipun masih terdapat protes dari masyarakat terkait tidak semua juru parkir resmi yang memberikan karcis kepada pengendara yang parkir.
2. Pekerja, proses, atau organisasi. Menurut Sedarmayanti pekerja adalah individu yang melakukan kerja untuk mendapatkan penghasilan, proses adalah rangkaian kegiatan atau tahapan yang terjadi dalam suatu sistem, termasuk dalam pekerjaan, organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari beberapa orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Untuk pelayanan parkir, Organisasi yang bertanggung jawab merekrut petugas parkir yaitu UPTD Parkir. Saat ini jumlah personil petugas juru parkir sudah cukup dengan kebutuhan lokasi parkir, dalam pelatihannya sudah mengikuti SOP dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh UPTD Parkir yaitu melalui juru parkir.
3. Terbukti secara nyata. Dalam konteks kinerja berarti hasil kerja atau proses organisasi dapat ditunjukkan secara konkret dan dapat diukur. Ini menandakan bahwa kinerja bukan hanya sekadar pernyataan, tetapi dapat dibuktikan dengan bukti konkret seperti hasil kerja, data, atau indikator yang dapat diukur dan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam prosesnya, bentuk kinerja UPTD Parkir terhadap pelayanan bagi masyarakat dapat dikatakan nyata dengan selesainya persoalan seperti: (1) Pengaduan dari masyarakat terhadap layanan parkir yang langsung ditindak lanjuti, (2) Jika terjadi

permasalahan hilang/tertukarnya kendaraan di tempat parkir resmi itu menjadi tanggung jawab dari juru parkir dan juga UPTD Parkir.

4. Dapat diukur. Berarti bahwa hasil kerja tersebut dapat dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan atau dapat ditunjukkan bukti konkretnya. Jadi, "dapat diukur" menyiratkan bahwa hasil kerja tersebut memiliki indikator yang jelas sehingga bisa dinilai sejauh mana hasil kerja tersebut memenuhi standar atau target yang diinginkan. Pengaruhnya dapat dilihat dari kepuasan masyarakat, ketertiban dan kedisiplinan petugas parkir dalam melaksanakan tugasnya. pada kenyataannya masyarakat masih belum cukup puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh juru parkir hal ini disebabkan tidak tertibnya para juru parkir dalam menggunakan atribut atau tanda pengenal sebagai juru parkir resmi serta masih banyaknya juru parkir yang tidak memberikan tiket kepada pengunjung yang menggunakan jasa parkir. Dibandingkan dengan standar yang sudah ditetapkan. Dalam konteks kinerja ini berarti hasil kerja atau kinerja dibandingkan dengan standar, target, atau kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya.
5. Dibandingkan dengan standar yang sudah ditetapkan. Dalam konteks kinerja ini berarti hasil kerja atau kinerja dibandingkan dengan standar, target, atau kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dari wawancara yang telah penulis lakukan diatas, tidak ada perbandingan dari tahun ketahun terhadap pencapaian target dari pelayanan parkir dikarenakan tidak adanya data pengaduan masyarakat di Kota Bukittinggi dan setiap permasalahan yang ada langsung diselesaikan saat itu juga.

Dalam pelaksanaan kinerja ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut diantaranya:

1. Faktor Motivasi. Motivasi kerja timbul dari dorongan yang berasal dari luar maupun yang berasal dari dalam, baik dari atasan maupun lingkungan kerja, serta didorong oleh keinginan untuk mencapai kepuasan dan memenuhi tanggung jawab atas tugas yang diemban dalam organisasi (Banne et al (2023). Motivasi UPTD Parkir dalam melaksanakan tugasnya yaitu didorong oleh tanggung jawab yang harus dipenuhinya.
2. Faktor Kepemimpinan. Kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi kinerja karyawan. Cara pemimpin berinteraksi dengan pekerja, memberikan penghargaan kepada mereka yang berprestasi, serta mengembangkan dan memberdayakan tim, semuanya berdampak besar pada kinerja sumber daya manusia di bawahnya (Norwati et al., (2022). Faktor pemimpin sangat penting dalam mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan oleh juru parkir terhadap kelancaran kerja. Faktor Kepemimpinan yang dilakukan oleh Kepala UPTD Parkir dapat dilihat dari pelaksanaan apel setiap minggunya serta melakukan evaluasi kerja.
3. Disiplin Kerja: Bagas dan Edy menyatakan bahwa disiplin kerja adalah amalan pengurusan yang bertujuan untuk menjadi standar bagi sesebuah organisasi. Sandhi dan Satria menyebut beberapa tanda disiplin kerja: ketepatan masa, kesedaran tentang tugas, pematuhan kepada peraturan, dan kesediaan untuk mematuhi peraturan. Sebagai petugas juru parkir resmi ada ketepatan waktu yang harus dipatuhi oleh juru parkir. Disiplin kerja sangat penting apalagi jika berprofesi sebagai juru parkir di daerah pasar, karena pengendara parkir yang menggunakan jasa parkir di pasar rata-rata belanja pada pagi hari. Akan tetapi disiplin juru parkir di Kota Bukittinggi belum sepenuhnya dilakukan, dapat dilihat dari tidak semua juru parkir memberikan karcis kepala pengguna jasa parkir dan juga tidak semua juru parkir menggunakan atribut lengkap dalam bertugas. Kepuasan Kerja. Hasibuan, dalam Sandhi dan Satria, mentakrifkan kepuasan kerja sebagai sikap

emosi yang positif dan rasa cinta terhadap kerja seseorang. Sikap ini tercermin dalam semangat pekerja. Beberapa petunjuk kepuasan kerja termasuk: keseronokan bekerja, cinta kepada kerja, semangat kerja, disiplin dan prestasi kerja (Oktavia et al., 2023). Kepuasan kerja yang dilakukan oleh juru parkir dan UPTD Parkir dapat dinilai dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan. Kepuasan yang masyarakat rasakan yaitu disaat akan memarkirkan kendaraannya, juru parkir mengarahkan tempat parkir dan disaat ingin mengeluarkan kendaraannya juru parkir juga membantu pengendara untuk pengeluarkan kendaraannya.

4. PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Perhubungan Kota Bukittinggi, khususnya melalui UPTD Parkir, dapat dianalisis secara mendalam melalui perspektif **Siyasah Tanfidziyah**—suatu cabang fiqh siyasah yang menitikberatkan pada pelaksanaan kebijakan pemerintahan oleh pemimpin guna mencapai kemaslahatan umum (*maslahah 'ammah*). Dalam ranah ini, pemerintah memiliki mandat untuk mengatur urusan publik, menciptakan keteraturan, serta memastikan bahwa setiap kebijakan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat yang berorientasi pada keadilan dan kesejahteraan masyarakat (Ridwan, 2020).

Dimensi Keadilan (al-'Adl) dalam Pelayanan Parkir

Prinsip **keadilan** menuntut agar setiap kebijakan publik memberikan perlakuan yang setara bagi seluruh warga tanpa membedakan status sosial maupun jenis kelamin. Dalam konteks UPTD Parkir Kota Bukittinggi, pelayanan parkir diberikan kepada seluruh pengguna kendaraan secara adil. Ketika terjadi permasalahan di lapangan—seperti sengketa lahan parkir atau keluhan tarif—petugas UPTD Parkir berkewajiban menyelesaiannya secara profesional dan tidak diskriminatif. Hal ini sesuai dengan mandat siyasah tanfidziyah yang menekankan penegakan keadilan sebagai syarat utama keberlangsungan pemerintahan yang sah menurut Islam.

Dimensi Kemudahan (at-Taysir) dalam Regulasi dan Layanan Parkir

Prinsip **at-taysir** menuntut pemerintah menciptakan kemudahan bagi masyarakat. UPTD Parkir telah menunjukkan komitmen tersebut melalui tindakan cepat (*quick response*) terhadap laporan masyarakat mengenai permasalahan titik parkir resmi. Namun demikian, masih ditemukan adanya hambatan dalam sistem retribusi parkir, seperti ketidakjelasan tarif, kurangnya transparansi, hingga proses pembayaran yang belum sepenuhnya efektif. Ketidakmudahan ini menjadi catatan penting bahwa pelaksanaan siyasah tanfidziyah belum optimal, karena pemerintah seharusnya meminimalkan potensi kesulitan yang dialami pengguna layanan publik.

Dimensi Persamaan (al-Musawah) dalam Pemberian Layanan

Siyasah tanfidziyah juga menggarisbawahi pentingnya **persamaan**. Dalam hal ini, UPTD Parkir telah menerapkan pelayanan yang tidak membedakan antara laki-laki dan perempuan maupun jenis kendaraan tertentu. Perlakuan setara ini merupakan wujud implementasi prinsip musawah yang mengharuskan pemerintah bersikap objektif dan tidak memihak dalam memberikan layanan publik. Kesetaraan ini memperkuat legitimasi pemerintah dalam pandangan masyarakat dan merupakan bagian dari komitmen etis dalam fiqh siyasah.

Dimensi Kesopanan dan Ramah Pelayanan (at-Tablig)

Prinsip **tabliqh** menekankan pentingnya etika pelayanan, akhlak, dan kesediaan pemerintah menerima aspirasi masyarakat. UPTD Parkir dinilai mampu menjalankan fungsi ini melalui penerimaan laporan, kritik, maupun masukan dari pengguna jasa parkir. Sikap ramah dan komunikatif petugas menjadi bagian penting dari pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai syariat. Dalam perspektif siyasah tanfidziyah, hal ini tidak hanya dipandang sebagai etika, tetapi juga sebagai kewajiban moral pemimpin dan aparat untuk menjaga hubungan harmonis antara pemerintah dan rakyat.

Dimensi Amanah (Tanggung Jawab) dalam Pengelolaan Tata Ruang Parkir

Prinsip **amanah** merupakan pusat dari siyasah tanfidziyah. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam mengatur titik parkir, melakukan pengawasan, menegakkan ketertiban, dan memungut retribusi sesuai aturan. Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 55 Tahun 2017 telah memberikan kerangka tugas dan fungsi bagi UPTD Parkir untuk menjamin ketertiban dan kenyamanan masyarakat. Akan tetapi, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak titik parkir ilegal atau “parkir bayangan,” yang menjadi tantangan serius dalam efektivitas tata kelola parkir. Kondisi ini menandakan bahwa prinsip amanah belum dijalankan secara penuh, sehingga diperlukan pengawasan dan penegakan regulasi yang lebih tegas.

Kepatuhan terhadap Pemimpin Menurut QS. An-Nisa: 59

Perspektif siyasah tanfidziyah juga menjelaskan bahwa masyarakat wajib menaati pemerintah selama peraturan tersebut tidak bertentangan dengan syariat. QS. An-Nisa ayat 59 menegaskan pentingnya ketaatan kepada Allah, Rasul, dan *ulil amri*. Dalam konteks pengelolaan parkir, masyarakat wajib mengikuti ketentuan resmi pemerintah, termasuk penggunaan titik parkir legal dan pembayaran retribusi yang sah. Jika terjadi perselisihan, maka penyelesaiannya harus dikembalikan kepada dalil syariat dan aturan yang berlaku

dalam kerangka negara modern. Hal ini menunjukkan harmoni antara prinsip Islam dan sistem ketatanegaraan dalam pelayanan publik.

5. SIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, khususnya di Ruang Rosella, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program POKAK telah selaras dengan teori evaluasi kebijakan William Dunn (2018) melalui enam indikator utama. Program ini dinilai efektif dari sisi masyarakat karena mampu mempermudah pengurusan dokumen kependudukan secara cepat dan terintegrasi, meskipun efektivitas internal masih memerlukan penguatan melalui dukungan struktural dan penambahan petugas khusus. Dari aspek efisiensi, program telah memberikan penghematan waktu, tenaga, dan biaya bagi pengguna, namun beban kerja tambahan bagi pelaksana menunjukkan perlunya peningkatan sumber daya manusia agar efisiensi dapat dirasakan secara merata. Pada indikator kecukupan, sistem pelayanan telah memadai untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi tingkat keberhasilan tetap dipengaruhi oleh kesiapan dokumen serta kesadaran pengguna dalam memenuhi persyaratan. Dalam hal kesamaan, program POKAK telah menunjukkan bahwa layanan diberikan secara adil kepada seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang sosial maupun ekonomi, sehingga mencerminkan penerapan prinsip kesetaraan. Responsivitas program juga dinilai baik karena mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi pelayanan secara cepat, terutama bagi ibu yang baru melahirkan. Sementara itu, indikator ketepatan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, baik dari segi informasi yang akurat, prosedur yang jelas, maupun kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna. Artinya, program POKAK telah berhasil memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di rumah sakit. Namun demikian, untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan, diperlukan penguatan aspek internal seperti penambahan sumber daya manusia, peningkatan koordinasi lintas instansi, serta edukasi masyarakat terkait kelengkapan dokumen. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, program POKAK berpotensi menjadi layanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga lebih inklusif, responsif, dan tepat sasaran sesuai prinsip evaluasi kebijakan publik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, W. (2019). *Optimalisasi retribusi pelayanan parkir pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gowa*.
- Amrin Banne, A., Sukri, S., Latief, D., & Pratiwi, I. (2023, Juli 26). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada PT PLN (Persero) ULTG Palopo. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.
- Ayu Nurafni Octavia, A., Prihatini, P., & Saraswati, D. C. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan CV Tri Setya Abadi. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(1).
- Kainde, J. V., Nayaoan, H., & Waworundeng, W. (2021). Kinerja Dinas Perhubungan dalam menata perparkiran kendaraan bermotor di Kabupaten Mimika. *Jurnal Governance*, 1(2).
- Kota Bukittinggi dalam Angka. (2024).
- Nugraha, A. (2019). *Evaluasi kebutuhan dan kinerja pelayanan parkir dan sistem antrian pada pusat perbelanjaan di Bandar Lampung (Studi Kasus: Areal Parkir Transmart Carrefour Bandar Lampung)*.
- Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 55 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi UPTD Parkir. (2017).
- Putra, D. M., & Hidayat, R. (2023). Media digital informasi geografis area parkir resmi Kota Bukittinggi berbasis website. *Jurnal Komtekinfo*, 10(1), 38–46. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v10i1.337>
- Reni Chairunnisa. (2021). *Teori kinerja karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Ridwan. (2020). *Fiqh politik: Gagasan, harapan dan kenyataan*. Jakarta: Amzah.
- Saputri, F. R. (2015). Implementasi Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Bukittinggi (Studi kasus pada penentuan lokasi, pengadaan dan pembangunan gedung parkir dan pelataran parkir). 2(1), 2–14.
- Suarni, S., Syarifudin, S., & Tamrin, T. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rotan Hilir. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia (JRMI)*, 5(1).
- Tigawati. (2017). Peranan UPTD Pengelolaan Parkir Dinas Perhubungan dalam penataan parkir di Pasar Pagi Kota Samarinda. *Journal Administrasi Negara*, 5(2), 5896–5908..