

**ANALISIS KARAKTER INTEGRITAS PETUGAS PARKIR TERHADAP
PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2010 TENTANG
RETRIBUSI PELAYANAN PARKIR DI KAWASAN TUGU KERIS SIGINJAI
KOTABARU KOTA JAMBI**

Muhammad Refi Rajuspa¹, Priazki Hajri², Dona Sariani³

^{1,2,3,4,5} PPKN FKIP Universitas Jambi

1rajujambi05@gmail.com, 2priazkihajri@unja.ac.id, 3donasariyani@unja.ac.id

ABSTRACT

This study analyzes the actualization of parking attendants' integrity characters in implementing Regional Regulation Number 3 of 2010 concerning Public Roadside Parking Service Retribution in the Tugu Keris Siginjai Area, Kotabaru, Jambi City, alongside the field obstacles encountered. The primary issue centers on the critical role of integrity in preventing Local Revenue (PAD) leakage and optimizing public service. This qualitative study utilizes a descriptive research design. Ten informants were selected via purposive sampling, consisting of four parking attendants as primary informants, five parking service users as key informants, and one representative from the Jambi City Transportation Agency as an additional informant. Data were gathered through passive participant observation, structured interviews, and documentation, then analyzed using an interactive model comprising data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the actualization of parking attendants' integrity characters has been inconsistent, revealing a gap between normative regulations and moral action. While attendants understand official tariffs and strictly wear official vests, accountability in automatically distributing parking tickets remains very low. Violations persist as tariff inflation (Rp3,000 for motorcycles and Rp5,000–Rp10,000 for cars) occurs during peak hours, accompanied by poor vehicle management causing traffic and emotional control issues. The primary obstacles include external sociological challenges from local thugs (premanism), low financial welfare due to the absence of government salaries, and visitors paying below standard rates. Conversely, management is supported by cross-sectoral oversight from the Transportation Agency, the Saber Pungli Team, and periodic ticket audits.

Keywords: Integrity Character, Parking Attendants, Parking Service Retribution

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis aktualisasi karakter integritas petugas parkir dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum di Kawasan Tugu Keris Siginjai, Kotabaru, Kota Jambi, serta hambatan yang dihadapi. Masalah utama berpusat pada pentingnya integritas untuk mencegah kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mengoptimalkan pelayanan publik. Penelitian kualitatif ini menggunakan desain deskriptif. Sepuluh informan dipilih melalui purposive sampling, terdiri dari empat petugas parkir sebagai informan utama, lima pengguna jasa parkir sebagai informan kunci, dan satu perwakilan Dinas Perhubungan Kota Jambi sebagai informan tambahan. Data dikumpulkan melalui observasi partisipan pasif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa aktualisasi karakter integritas petugas parkir belum konsisten, mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi normatif dan tindakan moral. Meskipun petugas memahami tarif resmi dan tertib mengenakan atribut rompi, akuntabilitas dalam pembagian karcis parkir secara otomatis masih sangat rendah. Pelanggaran berupa kenaikan tarif sepihak (Rp3.000 untuk motor dan Rp5.000–Rp10.000 untuk mobil) tetap terjadi pada jam sibuk, disertai penataan kendaraan yang kurang rapi sehingga memicu kemacetan dan ketidakstabilan emosi petugas. Hambatan utama mencakup tantangan sosiologis eksternal berupa premanisme lokal, rendahnya kesejahteraan finansial akibat ketiadaan gaji tetap dari pemerintah, dan pengunjung yang membayar di bawah standar. Sebaliknya, aspek pendukung pengelolaan melibatkan pengawasan lintas sektoral dari Dinas Perhubungan, Tim Saber Pungli, serta audit karcis berkala.

Kata Kunci: Karakter Integritas, Petugas Parkir, Retribusi Pelayanan Parkir

A. Pendahuluan

Pengelolaan parkir di kawasan perkotaan merupakan salah satu pilar krusial dalam tata kelola wilayah yang berdampak langsung pada ketertiban umum dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Di Kota Jambi, instrumen hukum yang menjadi payung tata kelola ini adalah Peraturan Daerah (Perda) Kota Jambi Nomor 3 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum. Secara normatif, regulasi ini bertujuan menciptakan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui penataan kendaraan yang tertib serta penyesuaian tarif retribusi yang sah, sebagaimana diatur dalam Pasal 10. Namun, efektivitas penegakan regulasi di lapangan tidak dapat berdiri sendiri tanpa didukung oleh

kualitas moral aparaturnya pelaksana, dalam hal ini petugas parkir yang menjadi ujung tombak pelayanan. Berdasarkan prinsip *good governance*, karakter integritas menempati posisi fundamental sebagai fondasi utama dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Integritas dipahami sebagai koherensi dan konsistensi perilaku terhadap norma, mencakup aspek kejujuran, kepatuhan pada aturan, tanggung jawab, serta sikap anti-korupsi. Dalam perspektif teori pembentukan karakter Thomas Lickona, karakter yang kuat harus mengintegrasikan tiga dimensi moral secara seimbang, yaitu pengetahuan tentang kebaikan (*moral knowing*), komitmen atau perasaan terhadap kebaikan (*moral feeling*), dan tindakan nyata (*moral action*). Teori ini menegaskan bahwa

pemahaman petugas parkir mengenai aturan tarif tidak akan bermakna jika tidak diwujudkan dalam tindakan nyata yang jujur di lapangan.

Fenomena empiris yang ditemukan di Kawasan Tugu Keris Siginjai Kotabaru Kota Jambi menunjukkan adanya kesenjangan nyata (*gap*) antara harapan regulatif (*das sollen*) dan kenyataan di lapangan (*das sein*). Sebagai salah satu ruang publik strategis dan ikon wisata Kota Jambi dengan mobilitas kendaraan yang tinggi, kawasan ini rentan terhadap praktik penyimpangan tata kelola parkir. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan para pihak terkait, ditemukan indikasi kuat bahwa aktualisasi karakter integritas petugas parkir belum berjalan konsisten. Kesenjangan ini terlihat jelas pada rendahnya akuntabilitas prosedur operasional, di mana sebagian besar petugas parkir tidak memberikan karcis resmi kepada pengguna jasa secara otomatis saat transaksi pembayaran terjadi. Dampak dari ketiadaan karcis ini berbanding lurus dengan munculnya praktik pemungutan tarif di atas ketentuan resmi. Berdasarkan catatan berita Badan Pemeriksa Keuangan (BPK)

Perwakilan Provinsi Jambi, penyesuaian tarif resmi yang berlaku adalah sebesar Rp2.000 untuk kendaraan roda dua (motor) dan Rp3.000 untuk kendaraan roda empat (mobil). Namun, fakta di lapangan menunjukkan masyarakat pengguna jasa sering kali dipatok tarif sebesar Rp3.000 untuk motor dan Rp5.000 hingga Rp10.000 untuk mobil, terutama pada hari libur atau saat kawasan padat pengunjung. Selain masalah transparansi finansial, aspek kompetensi moral (*moral action*) petugas dalam hal penataan kendaraan di bahu jalan juga sering memicu kemacetan lalu lintas, yang diperparah oleh adanya kendala kontrol emosi dan intonasi bicara yang tinggi saat berinteraksi dengan pengunjung yang sulit diatur.

Kompleksitas permasalahan ini tidak hanya bersumber dari faktor internal kepribadian petugas, melainkan juga dipicu oleh tantangan sosiologis eksternal yang dihadapi petugas parkir di lapangan. Melalui wawancara mendalam, terungkap bahwa rendahnya komitmen etis sebagian petugas berkaitan erat dengan masalah kesejahteraan, di mana pemerintah daerah tidak memberikan sistem gaji tetap bagi

mereka, sementara petugas dibebani target setoran retribusi harian sebesar 40% kepada pemerintah daerah. Kondisi dilematis ini mendesak petugas untuk memanipulasi laporan pendapatan atau menaikkan tarif secara sepihak sebagai biaya taktis untuk bertahan hidup. Tidak hanya itu, intervensi premanisme dan keberadaan oknum pungli di sekitar kawasan Tugu Keris menjadi hambatan eksternal yang menggerus integritas petugas, meskipun pihak Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Jambi menyatakan telah berupaya melakukan pengawasan berkala melalui kerja sama lintas sektoral bersama Tim Saber Pungli (Polri dan TNI) serta penerapan sanksi tegas berupa pencabutan Surat Perintah tugas bagi yang melanggar.

Berdasarkan latar belakang dan dinamika fenomena tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama. Pertama, bagaimana aktualisasi karakter integritas petugas parkir terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Kawasan Tugu Keris Siginjai Kotabaru Kota Jambi? Kedua, apa saja hambatan atau tantangan penerapan

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Kawasan Tugu Keris Siginjai Kotabaru Kota Jambi terhadap petugas parkir? Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam tingkat integritas petugas parkir dalam melaksanakan regulasi retribusi daerah serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi konsistensi moral mereka dalam ekosistem pelayanan publik.

Urgensi dan manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis, penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kebijakan daerah dan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), dengan memperkaya literatur mengenai hubungan pembinaan karakter moral dengan efektivitas penegakan regulasi publik. Kebaharuan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus analisisnya yang secara khusus

membedah karakter integritas individu petugas parkir di kawasan ikonik Tugu Keris Siginjai dengan mempertimbangkan aspek sosiologis serta faktor kesejahteraan mereka secara empiris. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi strategis bagi Dinas Perhubungan Kota Jambi dalam merancang sistem pengawasan yang akuntabel, menyusun program pelatihan karakter yang menyentuh aspek etika komunikasi, serta merumuskan solusi atas tata kelola kesejahteraan petugas parkir. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran kritis (*social control*) dalam mengawasi pelaksanaan retribusi daerah, sementara bagi petugas parkir, kajian ini dapat menjadi media refleksi untuk meningkatkan tanggung jawab profesional, kejujuran, dan komitmen anti-korupsi demi terwujudnya pelayanan publik yang bermutu dan penegakan hukum daerah yang optimal di Kota Jambi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis desain penelitian deskriptif.

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena dinilai paling relevan untuk memberikan pemahaman secara mendalam, utuh, dan kontekstual mengenai aktualisasi karakter integritas petugas parkir dalam pelaksanaan kebijakan retribusi daerah, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kawasan Tugu Keris Siginjai Kotabaru, Kota Jambi, yang merupakan salah satu pusat mobilitas publik dan ikon wisata strategis di Kota Jambi. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan kriteria tertentu yang dinilai memahami masalah penelitian secara komprehensif. Informan kunci (*key informants*) dalam penelitian ini meliputi koordinator atau pejabat dari Dinas Perhubungan Kota Jambi yang membidangi pengelolaan perparkiran, petugas parkir resmi yang bertugas di kawasan Tugu Keris Siginjai, serta masyarakat pengguna jasa parkir di kawasan tersebut sebagai informan pendukung untuk melakukan verifikasi silang terhadap data lapangan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati perilaku, tindakan nyata (*moral action*), cara berkomunikasi, serta kepatuhan petugas parkir dalam memberikan karcis resmi kepada pengguna jasa. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan protokol wawancara yang telah dirancang sebelumnya guna mengeksplorasi dimensi pengetahuan moral (*moral knowing*) dan perasaan moral (*moral feeling*) petugas terkait regulasi tarif, sekaligus menggali tantangan eksternal seperti masalah kesejahteraan dan premanisme. Selanjutnya, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pelengkap berupa foto kegiatan, regulasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010, dokumen Surat Perintah tugas, serta catatan resmi dari instansi terkait.

Guna menjamin keabsahan dan validitas data yang dikumpulkan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yang secara spesifik

berfokus pada triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, seperti membandingkan hasil wawancara antara petugas parkir dengan pernyataan pihak Dinas Perhubungan dan kesaksian dari masyarakat pengguna jasa. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan menguji keajekan data melalui metode pengumpulan data yang berbeda pada sumber yang sama, misalnya memverifikasi pengakuan petugas parkir mengenai pemberian karcis melalui observasi langsung secara diam-diam dan pengecekan dokumen bukti setoran.

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sejak sebelum, selama, hingga setelah pengumpulan data selesai di lapangan, dengan merujuk pada model analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman. Tahapan analisis data tersebut meliputi tiga alur kegiatan utama. Tahap pertama adalah reduksi data, yang melibatkan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada

penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Pada tahap ini, data yang tidak relevan dengan fokus karakter integritas dan hambatan pelaksanaan Perda parkir akan dipilah dan dibuang. Tahap kedua adalah penyajian data (*data display*), di mana data yang telah direduksi diorganisasikan dan disusun ke dalam bentuk teks naratif yang padu, matriks, atau bagan pendukung untuk memudahkan pemahaman terhadap pola hubungan antardata. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*), yaitu merumuskan kesimpulan awal yang masih bersifat sementara, kemudian diuji kembali kebenarannya melalui pemikiran ulang yang mendalam serta pencarian bukti-bukti pendukung di lapangan demi menghasilkan kesimpulan yang kokoh, sahih, dan mampu menjawab seluruh rumusan masalah penelitian secara tuntas.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Kawasan Tugu Keris Siginjau Kotabaru Kota Jambi, aktualisasi karakter integritas petugas parkir terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah

Nomor 3 Tahun 2010 menunjukkan adanya kesenjangan nyata antara pemahaman regulasi dengan tindakan di lapangan. Ditinjau dari teori perkembangan moral Thomas Lickona, para petugas parkir telah mencapai tahapan pengetahuan moral (*moral knowing*) yang baik karena mereka memahami aturan tarif resmi dan disiplin menggunakan atribut rompi. Namun, pemahaman tersebut gagal diwujudkan dalam tindakan moral (*moral action*) yang utuh akibat desakan ekonomi, tidak adanya sistem gaji tetap, serta longgarnya pengawasan. Hal ini memicu terjadinya perilaku menyimpang berupa pemungutan tarif di atas ketentuan (mencapai Rp5.000–Rp10.000 untuk mobil) dan pengabaian distribusi karcis resmi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penegakan regulasi ini tidak dapat optimal hanya dengan mengandalkan kepatuhan formal, melainkan memerlukan intervensi pengawasan lintas sektoral yang berkelanjutan serta perbaikan aspek kesejahteraan materiil agar komitmen moral petugas parkir di lapangan tetap terjaga secara konsisten.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Kawasan Tugu Keris Siginjai Kotabaru Kota Jambi belum berjalan secara optimal karena sangat dipengaruhi oleh pasang surutnya karakter integritas petugas parkir di lapangan. Meskipun subnilai kejujuran, kepatuhan, dan tanggung jawab telah ditunjukkan oleh sebagian petugas yang tertib memungut tarif resmi dan memberikan karcis, kesenjangan integritas berupa pungutan liar tanpa karcis masih kerap terjadi akibat tekanan ekonomi serta lemahnya pengawasan instansi terkait. Oleh karena itu, disarankan kepada Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Perhubungan untuk memperketat pengawasan langsung, menerapkan sanksi tegas, serta memberikan pembinaan moral dan kode etik secara berkala kepada para petugas. Selain itu, pemerintah daerah juga direkomendasikan untuk mulai mengkaji penerapan sistem digitalisasi (*e-parking*) guna menutup celah ketidakjujuran transaksi tunai, sementara bagi peneliti selanjutnya

disarankan untuk memperluas lokus penelitian menggunakan metode campuran (*mixed methods*) serta meneliti dari perspektif kesadaran masyarakat selaku pengguna jasa parkir.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Lickona, Thomas. (2022). *Pendidikan Karakter/Character Matters* (Terjemahan/Referensi Teori Karakter).
Murdiyanto. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Artikel in Press :

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah. (2017). *Indikator Utama Karakter Integritas*.
Pusat Kajian Manajemen Pelayanan. (2020). *Laporan/Artikel tentang Pelayanan Publik Berkualitas*.
Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 3 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum.

Jurnal :

- Astuti & Supratno. (2018). (Jurnal tentang Peran Pendidikan Karakter dan Dimensi Personal/Interpersonal).
Baihaki. (2017). "Analisis Penerimaan Retribusi Parkir dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Jambi".
Bima Tri Satria. (2020). "Tinjauan Kriminologis Terhadap Tindak Pidana Pemerasan oleh Juru Parkir Liar di Kota Jambi".
Niam dkk. (2024). [Jurnal mengenai Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif].