

ANALISIS PENGHARAPAN PENGGUNA PADA PROGRAM PARKIR BERLANGGANAN STUDI KASUS KABUPATEN CIAMIS

Putri Novidelia¹

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana harapan pengguna dalam program parkir berlangganan di Kabupaten Ciamis. Permasalahan yang ditemui diantaranya asih adanya pengguna parkir berlangganan yang masih memberi uang parkir kepada juru parkir dinas, belum adanya pendaftaran parkir berlangganan secara online, asih banyak masyarakat yang belum mengikuti program parkir berlangganan ini dan masih sedikit titik lokasi resmi yang dijadikan parkir berlangganan. Penelitian ini menggunakan teknik kualitatif, data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Terdapat 3 langkah yang diukur diantaranya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk memberikan harga yang kompetitif dan indikator harapan untuk pemberian tanda khusus di area/zona parkir berlangganan di Kab. Ciamis yang belum berjalan secara optimal. Dan 1 indikator yaitu harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir sudah berjalan optimal. Maka kesimpulan penelitian mengenai analisis harapan pengguna pada program parkir berlangganan studi kasus kabupaten Ciamis belum berjalan optimal, hal tersebut dilihat dari 3 indikator yang dijadikan ukuran 2 diantaranya belum optimal.

Kata Kunci : Parkir Berlangganan, Retribusi, harapan.

PENDAHULUAN

Kegiatan kehidupan manusia sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari transportasi, padatnya aktivitas menuntut setiap orang untuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain, sehingga membutuhkan kendaraan untuk mempercepat dan memperlancar aktivitasnya. Alat transportasi di era globalisasi semakin beragam, namun kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil, bus dan truk menjadi alat transportasi favorit, banyak orang karena kebutuhan transportasi darat. Kendaraan bermotor akan digunakan oleh masyarakat untuk kebutuhan mobilitas pribadinya serta segala

kebutuhan mobilitas yang ditugaskan pada suatu industri atau perusahaan.

Dilihat dari mobilitas industri, semakin tinggi jumlah kendaraan bermotor, maka jumlah kendaraan bermotor di jalan raya juga semakin besar hingga mencapai jutaan unit, sehingga menyebabkan kemacetan yang semakin parah di jalan raya, berapapun jumlah kendaraan yang bergerak dan semua pengguna kendaraan membutuhkan ruang parkir ketika sampai di tempat tujuan. Sebagian masyarakat yang memanfaatkan kendaraannya untuk bekerja di bidang jasa. Adanya aplikasi berbasis online pada *smartphone* tentu memudahkan masyarakat dalam bekerja dalam bidang

jasa sarana pengangkutan orang dan/atau barang (Sidik, D. S., & Wardani, A. K, 2022). Akan tetapi dikarenakan adanya hal-hal tersebut tentu membuat tingkat jumlah kendaraan semakin tinggi sehingga dapat menyebabkan kemacetan meningkat, kemungkinan ruas jalan juga sebagian masyarakat yang semakin kecil, serta area parkir yang juga semakin sedikit dikarenakan hal tersebut. Maka dari itu untuk mengurangi masalah tersebut Dinas Perhubungan sebagai salah satu instansi pemerintahan yang berkaitan dengan transportasi memberikan beberapa ruang untuk pengendara sebagai area parkir, sehingga tidak ada kendaraan yang parkir sembarangan yang dapat menyebabkan kemacetan di ruas jalan.

Parkir merupakan salah satu aspek yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sistem transportasi, karena setiap perjalanan dengan menggunakan kendaraan pribadi biasanya selalu dimulai dan diakhiri di tempat parkir. Pada dasarnya parkir merupakan kebutuhan umum yang berfungsi untuk pelayanan. Sesuai dengan fungsi tersebut, ruang parkir disesuaikan dengan kebutuhan pengguna kendaraan yang akan menuju ke suatu lokasi. Area parkir sendiri merupakan sebuah fasilitas atau tempat yang diberikan yang diperuntukan pada pemilik kendaraan guna menghentikan kendaraan dan meninggalkannya untuk beberapa saat. Di beberapa tempat parkir terdapat juru parkir akan tetapi sedikit disayangkan juru parkir di beberapa tempat ini bukanlah petugas yang dipekerjakan oleh pemilik usaha ataupun pemerintah. Dengan kata lain terjadi pungutan liar di area parkir tersebut dan tentu hal itu membuat sebagian pengendara merasa kurang

nyaman, dan cenderung memilih untuk menghindari area parkir yang telah disediakan.

Kabupaten Ciamis merupakan salah satu wilayah kabupaten yang berada di Indonesia yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Ciamis sudah berdiri pada tahun 1950. Saat ini Kabupaten memiliki 27 kecamatan, 7 kelurahan, dan 258 desa. Pemimpin dari kabupaten saat ini adalah Bp. Herdiat Sunarya sebagai Bupati Ciamis, dan Bp. Yana D. Putra sebagai wakilnya. Total luas dari wilayah ciamis adalah 1.415.000 km², dengan populasi 1.263.198 jiwa (data 2021). Dengan total jumlah kepadatan tersebut tentu tidak sedikit masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi, dan terlebih banyak pengunjung dari berbagai daerah yang semakin tertarik untuk mengunjungi daerah-daerah Ciamis dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum, hal ini tentunya dapat menyebabkan kemacetan di jalan apabila tidak ditindaklanjuti. Adanya penumpukan kendaraan di jalan maupun di pinggir jalan karena diakibatkan tidak tertatanya penempatan kendaraan tentu akan mempengaruhi dan menghambat mobilitas yang ada di daerah Ciamis. Dan tentu hal ini akan membuat masyarakat mempunyai harapan lebih karena merasa kurang nyaman untuk beraktifitas diluar.

Melihat adanya permasalahan tersebut tentunya Dinas Perhubungan mengambil keputusan untuk membuat sebuah program parkir. Cara program ini berjalan yaitu dengan bekerjasama dengan juru parkir yang berada di Kabupaten Ciamis bergabung dalam program parkir berlangganan yang diusung oleh Dinas Perhubungan. Peran

dari juru atau petugas parkir ini adalah menjadi petugas yang secara resmi diangkat oleh Pemerintah Kabupaten Ciamis untuk mengatur kendaraan yang di area parkir yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Ciamis yakni seluruh tepi jalan umum Kabupaten Ciamis yang telah ditetapkan. Kata resmi di atas dimaksudkan bahwa setiap petugas memiliki kartu tanda anggota juru parkir yang diberikan oleh Kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis. Hal ini dilakukan karena melihat dari persepsi masyarakat dalam penanganan parkir sangatlah penting baik untuk masyarakat itu sendiri, pelaku UMKM, dan bahkan pemerintahan. Penyebab dari adanya keputusan ini adalah karena beberapa indikator seperti kepadatan kendaraan pribadi maupun umum semakin tinggi, tidak adanya ruang parkir yang cukup, banyak pelaku UMKM yang merasa bisnisnya tidak berkembang baik akibat berkurangnya pengunjung yang diakibatkan adanya pungutan liar dari juru parkir, dan sebagainya. Pengambilan keputusan ini disesuaikan dengan peraturan yang merujuk setiap daerah berhak merumuskan kebijakannya masing-masing. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Oleh karena ini Pemerintah Kabupaten Ciamis memungut retribusi parkir berlangganan karena atas persetujuan Bupati Kabupaten Ciamis dengan mengeluarkan Perda Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum). Unsur pembeda antara pajak dan retribusi terletak pada jasa timbal (kontra-prestasi) yang diberikan oleh

pemerintah. Kontra-prestasi pajak yang diberikan pemerintah lebih bersifat umum, sedangkan kontra-prestasi retribusi diberikan pemerintah secara langsung kepada pihak yang membayar retribusi atas jasa yang disediakan oleh pemerintah.

Program ini berfungsi sebagai solusi untuk masyarakat terkhususnya pengguna kendaraan agar semakin nyaman dalam menggunakan kendaraan. Adapun manfaat bagi masyarakat, pelaku usaha, sampai pemerintah dari adanya program ini yaitu harga parkir yang lebih murah, pelayan yang baik, pelanggan dari suatu usaha tidak terbebani biaya parkir, pengawasan pembinaan pengendalian dan mobilisasi jukir lebih mudah dan terstruktur, serta petugas parkir yang ada bisa menerima penghasilan yang sudah pasti. Tiap pengguna jasa parkir akan dikenakan biaya parkir, keuntungan dari jasa parkir ini juga akan semakin meningkat seiring dengan jumlah kendaraan bermotor yang jumlahnya semakin meningkat. Peningkatan jumlah kendaraan akan banyak berdampak bagi lalu lintas dan juga berdampak bagi pemasukan pemerintah. Diluar dari pemasukan daerah, pemerintah juga semakin ditantang dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang setiap tahunnya meningkat dalam bentuk pembuatan kebijakan yang inovatif dan juga pelayanan yang baik dalam menyediakan lahan parkir. Berdasarkan kenyataan ini, maka pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik guna menciptakan pelayanan dan kebijakan publik yang baik bagi masyarakat.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka menjadi sesuatu yang penting dan menarik untuk memahami fenomena

dan fakta penyelenggaraan pelayanan publik dari pengharapan masyarakat mengenai program yang diusung. Salah satu dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah layanan parkir berlangganan yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Ciamis. Hal tersebut menyangkut pertanyaan mengenai apakah penyelenggaraan layanan parkir berlangganan telah dapat memberikan layanan sebagaimana dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Mengingat pelayanan yang optimal merupakan timbal balik dari pendapatan asli daerah yang terus meningkat dari sektor parkir terlebih dengan adanya kebijakan parkir berlangganan di Kabupaten Ciamis.

Tabel 1.1
Harga Parkir Berlangganan

No.	Nama Kendaraan	Harga
1.	Roda 2	Rp. 20.000
2.	Kendaraan Mobil Berpenumpang (Sedan/mini bus) JBB < 3.500 kg	Rp. 40.000
3.	Kendaraan Mobil Berpenumpang Dan Mobil Barang (BUS/Truck) JBB > 3.500 kg	Rp. 60.000

(Sumber: Data Hasil Wawancara, 2023)

Data pada tabel 1.1 menunjukan harga yang ditawarkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis untuk program parkir berlangganan selama satu tahun untuk pengguna kendaraan. Berdasarkan data tersebut tentu akan sangat meringankan para pengendara

dalam masalah parkir di daerah Kabupaten Ciamis. Dan tentunya untuk juru parkir sendiri bisa memperkirakan jumlah pendapatan yang dihasilkan pada saat ikut berpartisipasi di program ini. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti maka diketahui bahwa program ini belum berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat dari hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan dan edukasi kepada masyarakat mengenai parkir berlangganan belum berjalan dengan optimal. Hal ini terlihat masih adanya pengguna parkir berlangganan yang masih memberi uang parkir kepada juru parkir dinas.
2. Belum adanya pendaftaran parkir berlangganan secara online membuat masyarakat Kabupaten Ciamis sulit untuk mendaftarkan kendaraannya.
3. Masih banyak masyarakat yang belum mengikuti program parkir berlangganan ini.
4. Masih sedikit titik lokasi resmi yang dijadikan parkir berlangganan dan tidak keseluruhan masyarakat mengetahui titik lokasinya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengamati bagaimana pengharapan pengguna program pelayanan publik ini dan memaparkannya ke dalam bentuk tulisan ilmiah dengan judul : **“ANALISIS PENGHARAPAN PENGGUNA PROGRAM PARKIR BERLANGGANAN STUDI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN CIAMIS”**.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan paparan pendahuluan maka penelitian ini selanjutnya menggunakan Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Dengan teknik pengumpulan

data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengharapan adalah gagasan individu tentang ingin menjadi apa dan mau melakukan apa, dipadukan dengan gagasan tentang seharusnya menjadi apa dan melakukan apa. Pengharapan ini mengacu pada apa keinginan seseorang. Adapun ukuran pengharapan ini diidentifikasi dari 3 langkah diantaranya :

1. Adanya harapan untuk pemberian tanda khusus di area/zona parkir berlangganan di Kab. Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diketahui bahwa indikator adanya harapan untuk pemberian tanda khusus di area/zona parkir berlangganan di Kab. Ciamis. Diketahui dari 7 informan mengatakan bahwa di Kabupaten Ciamis belum ada zona parkir berlangganan yang jelas. Meskipun pengguna parkir berlangganan telah diberikan stiker, tanda khusus di area parkir berlangganan belum dipasang. Pengguna parkir berharap adanya tanda khusus akan meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi parkir. Selain itu masyarakat berpendapat bahwa tanda khusus akan membantu menghindari konflik dan pungutan liar.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diketahui bahwa indikator adanya harapan untuk pemberian tanda khusus di area/zona parkir berlangganan di Kab. Ciamis belum optimal. Meskipun harapan untuk keberadaan tanda khusus telah disuarakan oleh beberapa pihak terkait, seperti pengguna parkir dan juru parkir, namun belum ada tindakan nyata dari pihak terkait, dalam

memenuhi harapan tersebut. Dengan demikian, belum tercapainya pemberian tanda khusus tersebut menunjukkan ketidakoptimalan dalam memenuhi harapan terkait pengelolaan parkir berlangganan di Kabupaten Ciamis.

Adapun yang menjadi hambatan dalam indikator adanya harapan untuk pemberian tanda khusus di area/zona parkir berlangganan di Kab. Ciamis yaitu masih kurangnya kesadaran atau perhatian dari pihak terkait, baik itu pemerintah daerah, dan lembaga terkait, terkait akan pentingnya keberadaan tanda khusus zona parkir untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir.

Untuk mengatasi hambatan tersebut Pihak Dinas Perhubungan Kab.Ciamis terus melakukan upaya dengan membuat anggaran mengenai diadanyakannya tanda khusus/area zona parkir berlangganan di Kab.Ciamis supaya masyarakat tahu tempat mana saja yang berlaku kartu parkir berlangganan.

Menurut John Mayer dan Natalie (dalam Wibowo 2016) mengemukakan bahwa komitmen merupakan suatu keadaan individu dimana individu menjadi terikat oleh tindakannya. Melalui tindakan ini akan menimbulkan keyakinan yang menunjang aktifitas dan keterlibatannya. Bila dikaitkan teori ini menyatakan bahwa adanya fasilitas yang jelas dan memadai, seperti tanda khusus di area parkir, dapat meningkatkan komitmen pelanggan terhadap organisasi atau layanan parkir berlangganan. Dan pelanggan merasa lebih dihargai dan diakomodasi dengan baik.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini dapat diartikan bahwa komitmen ini bisa ditingkatkan melalui penyediaan fasilitas yang jelas dan memadai. Ketika

penyedia layanan parkir berlangganan menyediakan fasilitas yang baik, seperti tanda khusus di area parkir atau area yang terjamin keamanannya, pengguna akan merasa lebih dihargai dan diakomodasi dengan baik. Fasilitas yang memadai dan layanan yang konsisten menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, yang pada akhirnya memperkuat komitmen mereka terhadap layanan tersebut. Pengguna yang merasa bahwa kebutuhan mereka diakomodasi dengan baik dan merasa dihargai akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk tetap setia dan terlibat aktif dalam menggunakan layanan parkir berlangganan. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan perlu fokus pada peningkatan fasilitas dan kualitas layanan untuk memperkuat komitmen dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori tersebut, maka pengumpulan data melalui hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan dapat dianalisis bahwa indikator adanya harapan untuk pemberian tanda khusus di area/zona parkir berlangganan di Kab. Ciamis belum optimal. Hal ini ditandai masih kurangnya kesadaran atau perhatian dari pihak terkait, terkait akan pentingnya keberadaan tanda khusus zona parkir untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir. Maka dari itu, pihak Dinas harus bisa mengatasi kekurangan tersebut dengan terus melakukan upaya membuat anggaran mengenai diadanyakannya tanda khusus area zona parkir berlangganan di Kab.Ciamis.

2. Adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap

informan diketahui bahwa indikator adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir. Diketahui dari 7 informan mengatakan bahwa program ini dianggap memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi parkir. Para informan, termasuk Kepala UPTD Pengelolaan Parkir, juru parkir, dan pengguna parkir berlangganan, sepakat bahwa keberadaan program parkir berlangganan telah berhasil dalam meningkatkan pengawasan, mengurangi risiko pencurian atau kerusakan kendaraan, serta mengatur area parkir dengan lebih baik untuk mengurangi kemacetan atau penumpukan kendaraan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diketahui bahwa indikator adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir bahwa program ini dianggap sangat membantu dalam meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi parkir. Meskipun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan parkir, namun secara keseluruhan program ini dianggap berhasil dalam memberikan manfaat bagi pengguna parkir berlangganan. Dan juga keberadaan program parkir berlangganan telah membantu meningkatkan keamanan, mengurangi resiko pencurian atau kerusakan kendaraan, serta mengatur area parkir dengan lebih baik untuk mengurangi kemacetan atau penumpukan kendaraan. Selain itu, program ini juga dianggap berkontribusi dalam peningkatan pendapatan daerah melalui

pengelolaan parkir yang lebih efisien dan transparan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Tarwoto dan Wartonah, (2010) menjelaskan pengertian Keamanan yaitu keadaan aman dan tentram. Ketika kita merasa bebas dan tidak dalam keadaan bahaya kita sudah masuk dalam kategori aman. Sedangkan kenyamanan dalam G. Indriani (2022) ialah suatu kondisi perasaan yang didasarkan oleh pendapat masing-masing individu yang mana merasakan rasa nyaman.

Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa keamanan menjelaskan keadaan aman dan tentram di mana individu merasa bebas dari bahaya. Sementara itu, kenyamanan adalah kondisi perasaan yang berdasarkan pada pendapat individu yang merasakan kenyamanan. Sesuai dengan teori tersebut dapat dianalisis bahwa indikator adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir sudah optimal. Dilihat dari program ini dianggap sangat membantu dalam meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi parkir. Selain itu, keberadaan program parkir berlangganan telah membantu meningkatkan keamanan, mengurangi resiko pencurian atau kerusakan kendaraan, serta mengatur area parkir dengan lebih baik untuk mengurangi kemacetan atau penumpukan kendaraan.

3. Adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk memberikan harga yang kompetitif

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diketahui bahwa indikator

adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk memberikan harga yang kompetitif. Diketahui dari 7 informan bahwa harga parkir berlangganan di Kabupaten Ciamis dianggap sangat murah dibandingkan dengan kabupaten atau kota lain, seperti di Jawa Timur. Sehingga pihak dinas berharap harga yang terjangkau ini menarik minat masyarakat untuk mengikuti program ini. Memang sangat penting untuk memberikan harga yang kompetitif supaya menarik pengguna, selain itu pengguna parkir berlangganan berharap ada peningkatan fasilitas dan layanan sejalan dengan harga yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diketahui bahwa indikator adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk memberikan harga yang kompetitif bahwa program parkir berlangganan di Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan terkait harga yang kompetitif. Meskipun harga yang ditawarkan sangat murah dan dianggap terjangkau, tetapi ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan partisipasi masyarakat yaitu peningkatan sosialisasi lokasi parkir, penanganan yang lebih baik supaya tidak ada petugas parkir ilegal di wilayah parkir berlangganan, informasi yang lebih jelas mengenai prosedur perpanjangan layanan, meningkatkan kualitas layanan dan memperluas cakupan area parkir berlangganan, serta memperbaiki komunikasi mengenai detail program. Hal ini menunjukkan bahwa program belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan penyesuaian untuk memenuhi harapan masyarakat secara keseluruhan.

Adapun yang menjadi hambatan dalam indikator adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk memberikan harga yang kompetitif yaitu masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui lokasi yang dikelola dalam program parkir berlangganan, masih ada petugas parkir ilegal yang beroperasi di wilayah parkir berlangganan, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur perpanjangan layanan membuat pengguna bingung, dan cakupan area parkir berlangganan masih terbatas.

Untuk mengatasi hambatan tersebut Pihak Dinas Perhubungan Kab.Ciamis terus melakukan upaya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai parkir berlangganan, selain itu pihak dinas masih berupaya untuk memperbaiki satu-satu apa yang menjadi kekurangan dalam program ini, termasuk dalam mengidentifikasi terkait cakupan area parkir berlangganan. Dan juga pihak dinas selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat supaya masyarakat puas dengan adanya program ini.

Menurut Anjaningrum & Sidi (2018: 45) harga kompetitif adalah kemampuan pelaku usaha dalam menyesuaikan harga produknya dengan harga pasar. Sedangkan menurut Tjiptono & Chandra (2017: 487) harga kompetitif merupakan harga produk yang ditetapkan oleh pengusaha yang ditentukan berdasarkan persepsi konsumen terkait kesesuaian harga dengan manfaat produk serta harga yang mampu bersaing di pasaran.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini dapat diartikan bahwa penyedia layanan parkir perlu memahami dinamika pasar dan menyesuaikan harga berlangganan mereka agar tetap

bersaing. Namun, dalam konteks ini, harga yang bersaing tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor eksternal seperti biaya overhead, tetapi juga oleh harapan pengguna tentang nilai yang mereka terima dari layanan parkir. Selain itu harga kompetitif ditentukan oleh faktor-faktor eksternal seperti biaya overhead, tetapi juga oleh persepsi pengguna tentang nilai yang mereka terima dari layanan parkir. Selain itu harga kompetitif ditentukan oleh persepsi konsumen terkait kesesuaian harga dengan manfaat. Dalam hal parkir sebanding dengan manfaat yang mereka dapatkan, seperti kemudahan parkir, keamanan kendaraan, dan kenyamanan. Oleh karena itu, penyedia layanan parkir perlu memperhatikan persepsi ini dalam menetapkan harga berlangganan mereka.

Berdasarkan teori tersebut, maka pengumpulan data melalui hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan dapat dianalisis bahwa indikator adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk memberikan harga yang kompetitif belum optimal. Hal ini ditandai dengan cakupan area parkir berlangganan masih terbatas sehingga masyarakat kurang puas, masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui lokasi yang dikelola dalam program parkir berlangganan, masih ada petugas parkir ilegal yang beroperasi di wilayah parkir berlangganan, dan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur perpanjangan layanan membuat pengguna bingung.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan diketahui bahwa indikator adanya harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk

memberikan harga yang kompetitif. Diketahui dari 7 informan bahwa harga parkir berlangganan di Kabupaten Ciamis dianggap sangat murah dibandingkan dengan kabupaten atau kota lain, seperti di Jawa Timur. Sehingga pihak dinas berharap harga yang terjangkau ini menarik minat masyarakat untuk mengikuti program ini. Memang sangat penting untuk memberikan harga yang kompetitif supaya menarik pengguna, selain itu pengguna parkir berlangganan berharap ada peningkatan fasilitas dan layanan sejalan dengan harga yang ditawarkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis harapan pengguna pada program parkir berlangganan studi kasus kabupaten Ciamis belum berjalan optimal. Hal tersebut dilihat dari 3 indikator yang dijadikan ukuran 2 diantaranya belum optimal seperti pada harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis untuk memberikan harga yang kompetitif dan indikator harapan untuk pemberian tanda khusus di area/zona parkir berlangganan di Kab. Ciamis belum berjalan secara optimal. Sedangkan 1 indikator yaitu harapan tentang program parkir berlangganan di Kab. Ciamis dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan parkir sudah berjalan optimal. Hal ini mengakibatkan berbagai pengaduan terhadap program ini sehingga kuantitas pengguna program tidak kunjung bertambah.

Adapun hambatan yang ditemui diantaranya masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui lokasi yang dikelola dalam program parkir berlangganan, masih ada petugas parkir ilegal yang beroperasi di wilayah parkir berlangganan, kurangnya informasi

yang jelas mengenai prosedur perpanjangan layanan membuat pengguna bingung, dan cakupan area parkir berlangganan masih terbatas.

Adapun upaya yang dilakukan diantaranya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai parkir berlangganan, selain itu pihak dinas masih berupaya untuk memperbaiki satu-satu apa yang menjadi kekurangan dalam program ini, termasuk dalam mengidentifikasi terkait cakupan area parkir berlangganan. Dan juga pihak dinas selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat supaya masyarakat puas dengan adanya program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaningrum, W. D., & Sidi, A. P. (2018). Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Dan Kreativitas Produk Terhadap Kinerja Industri Kreatif Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 32(1), 45-56
- G. Indriani. (2022). *Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Dan Kreativitas Produk Terhadap Kinerja Industri Kreatif Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing*. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*
- Perda Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum
- Sidik, D. S., & Wardani, A. K. (2022). Penerapan Teknologi Sebagai Inovasi Pelayanan Di Sektor Publik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran). *Dinamika: Jurnal*

*Ilmiah Ilmu Administrasi
Negara*, 9(3), 463-469.

Tarwoto, Wartonah. (2010). *Kebutuhan Dasar Manusia Dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset

Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada