



Dinas Perhubungan Kota Bima

Parkir Berakhlak **PENDAMPINGAN JURU PARKIR BERINTEGRITAS DAN AKUNTABEL**

mengoptimalkan pendampingan dan pembinaan juru parkir agar terbentuk sumber daya yang berintegritas, profesional, disiplin, serta akuntabel.

2026



www.perhubungan.bimakota.go.id

Lewirato, Bima, Nusa Tenggara Barat 84116,
Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya Manual Book Inovasi “Parkir BerAKHLAK” ini dapat disusun sebagai pedoman dalam pelaksanaan inovasi pada Dinas Perhubungan Kota Bima.

Inovasi Parkir BerAKHLAK merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan perparkiran melalui pendekatan pendampingan, pembinaan, pengawasan, penertiban, pencatatan dan evaluasi terhadap juru parkir secara terarah dan berkelanjutan. Manual book ini disusun sebagai pedoman bagi pengelola inovasi, petugas pengawasan, koordinator lapangan dan juru parkir agar memiliki pemahaman yang sama mengenai mekanisme pelaksanaan inovasi.

Melalui inovasi ini diharapkan pelayanan parkir menjadi lebih tertib, transparan, akuntabel, responsif dan berorientasi pada pelayanan masyarakat, serta mampu mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

DAFTAR ISI

Latar Belakang

Maksud dan Tujuan

Konsep Inovasi Parkir Berakhlak

Prinsip Pelaksanaan

Mekanisme Pengawasan

Alur Pelaporan

Standar Pelayanan Juru Parkir

Penanganan Permasalahan

Indikator Keberhasilan

Keberlanjutan Inovasi

Penutup

LATAR BELAKANG

Parkir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas masyarakat di kawasan perkotaan. Setiap hari, kendaraan membutuhkan ruang untuk berhenti dan parkir ketika masyarakat melakukan aktivitas perdagangan, bekerja, berbelanja, mengakses fasilitas pelayanan publik maupun melakukan kegiatan lainnya.

Karena itu, pengelolaan parkir yang baik bukan hanya berkaitan dengan tempat kendaraan berhenti, tetapi juga menyangkut ketertiban lalu lintas, kenyamanan masyarakat, keselamatan pengguna jalan, kualitas pelayanan publik dan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dinas Perhubungan Kota Bima mengembangkan inovasi “Parkir BerAKHLAK” sebagai pendekatan baru dalam meningkatkan kualitas pengelolaan parkir melalui pendataan, pembinaan, pendampingan, pengawasan, pelaporan dan evaluasi yang dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan.

Parkir BerAKHLAK tidak hanya berorientasi pada penertiban juru parkir, tetapi membangun pola hubungan kerja yang lebih positif antara pemerintah, petugas lapangan, juru parkir dan masyarakat. Juru parkir diberikan pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawabnya, didampingi dalam pelaksanaan pelayanan, serta dievaluasi berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Parkir BerAKHLAK bukan sekadar inovasi dalam mengatur parkir, tetapi merupakan upaya membangun perubahan budaya pelayanan di lapangan

MAKSUD DAN TUJUAN

- **MAKSUD**

Manual Book ini dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan Inovasi Parkir BerAKHLAK agar kegiatan pendampingan, pembinaan dan pengawasan juru parkir dapat dilakukan secara sistematis, terukur dan berkelanjutan.

- **TUJUAN**

1. Meningkatkan kompetensi juru parkir
2. Meningkatkan disiplin dan tanggung jawab juru parkir
3. Meningkatkan kualitas pelayanan parkir
4. Meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan tarif parkir..
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat.
6. Mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah.

KONSEP INOVASI PARKIR BERAKHLAK



Pendataan



Pembinaan



Pendampingan



Pengawasan



Evaluasi



Perbaikan

PRINSIP PELAKSANAAN

- **Ber** - Berorientasi Pelayanan

Mengutamakan pelayanan yang ramah, cepat, tertib dan mudah.

- **A** - Akuntabel

Setiap kegiatan dan penerimaan dapat dipertanggungjawabkan.

- **K** - Kompeten

Juru parkir diberikan pembinaan dan peningkatan kemampuan

- **H** - Harmonis

Membangun hubungan yang baik antara petugas, juru parkir dan masyarakat.

- **L** - Loyal

Melaksanakan tugas sesuai ketentuan dan kepentingan pemerintah daerah.

- **A** - Adaptif

Mampu menyesuaikan pengelolaan parkir dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat

- **K** - Kolaboratif

Membangun kerja sama antara Dinas Perhubungan, juru parkir, masyarakat dan pihak terkait.

MEKANISME PENGAWASAN

- **PERSIAPAN**

Sebelum turun ke lapangan, petugas menyiapkan: daftar lokasi parkir yang akan diperiksa; data juru parkir; formulir/checklist pengawasan; identitas petugas; alat dokumentasi; informasi atau laporan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti.

- **PEMERIKSAAN LAPANGAN**

Petugas mendatangi lokasi parkir dan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kondisi pelayanan. Pemeriksaan meliputi: keberadaan juru parkir di lokasi; penggunaan identitas atau atribut; kesesuaian lokasi tugas; cara juru parkir melayani masyarakat; pengaturan kendaraan; kepatuhan terhadap tarif yang berlaku; kondisi dan lingkungan parkir; keluhan atau permasalahan

- **IDENTIFIKASI TEMUAN**

Setiap kondisi yang tidak sesuai dicatat sebagai bahan evaluasi. Temuan dapat berupa: 1.Temuan ringan, seperti kurang tertib menggunakan atribut; 2.Temuan sedang, seperti ketidaksesuaian pelaksanaan tugas atau permasalahan pelayanan yang berulang. 3.Temuan serius, seperti dugaan pungutan yang tidak sesuai ketentuan atau tindakan lain yang berpotensi merugikan masyarakat dan daerah. Penanganan temuan dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

- **KOMUNIKASI DAN PEMBINAAN**

Apabila ditemukan kekurangan, petugas memberikan penjelasan kepada juru parkir secara langsung. Pendekatan yang digunakan adalah:

Temukan → Jelaskan → Bimbing → Perbaiki → Pantau

Petugas menjelaskan apa yang tidak sesuai, alasan perbaikannya dan bagaimana cara melaksanakan tugas yang benar. Dengan demikian, pengawasan tidak berhenti pada teguran, tetapi dilanjutkan dengan pembinaan agar terjadi perubahan perilaku dan peningkatan kualitas pelayanan

• **PENCATATAN DAN DOKUMENTASI**

Melaksanakan tugas sesuai ketentuan dan kepentingan pemerintah daerah. Hasil pengawasan dicatat dalam checklist atau formulir pengawasan. Dokumentasi dapat berupa: foto kegiatan; foto kondisi lokasi; hasil checklist; catatan temuan; keterangan juru parkir; laporan masyarakat; bukti tindak lanjut.

Dokumentasi menjadi bukti bahwa kegiatan pengawasan benar-benar dilaksanakan dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.

• **TINDAK LANJUT**

Temuan yang telah dicatat kemudian ditindaklanjuti sesuai permasalahannya.

Temuan	→	Tindak Lanjut
Atribut tidak digunakan	→	Diingatkan dan dibina
Pelayanan kurang ramah	→	Pendampingan pelayanan
Tidak berada di lokasi	→	Klarifikasi dan pembinaan
Lokasi parkir tidak tertib	→	Penataan dan pendampingan
Tarif tidak sesuai	→	Klarifikasi dan tindak lanjut sesuai ketentuan
Keluhan masyarakat	→	Verifikasi dan penyelesaian
Pelanggaran berulang	→	Pembinaan lanjutan/tindakan sesuai ketentuan

• **EVALUASI**

Hasil pengawasan dikumpulkan dan dianalisis secara berkala untuk mengetahui: jumlah lokasi yang telah diawasi; jumlah juru parkir yang telah dibina; jenis permasalahan yang paling sering terjadi; jumlah temuan yang telah diselesaikan; perkembangan kepatuhan juru parkir; perkembangan kualitas pelayanan; keluhan masyarakat; kebutuhan pembinaan lanjutan.

Hasil evaluasi menjadi dasar untuk menentukan kegiatan pengawasan berikutnya

ALUR PELAPORAN



Kegiatan Lapangan



Pencatatan Hasil



Dokumentasi



Verifikasi



Laporan



Tindak Lanjut

STANDAR PELAYANAN

JURU PARKIR

Juru parkir merupakan salah satu pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, juru parkir tidak hanya bertugas mengatur kendaraan, tetapi juga memberikan pelayanan yang aman, tertib, sopan, transparan dan bertanggung jawab.

Standar pelayanan ini menjadi pedoman bagi juru parkir dalam melaksanakan tugas sehari-hari sekaligus menjadi dasar bagi petugas Dinas Perhubungan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan.

NO	UNSUR PELAYANAN	STANDAR YANG HARUS DILAKUKAN
1	Penampilan	Menggunakan identitas/atribut sesuai ketentuan
2	Sikap	Sopan, ramah dan tidak melakukan tindakan yang meresahkan
3	Informasi	Memberikan informasi tarif sesuai ketentuan
4	Pengaturan Kendaraan	Membantu mengatur posisi kendaraan secara tertib
5	Keselamatan	Mengutamakan keselamatan pengguna jalan dan kendaraan
6	Pembayaran	Tidak meminta pembayaran di luar ketentuan
7	Pelayanan	Tidak membedakan pengguna parkir
8	Keluhan	Menerima keluhan dengan baik dan melaporkannya kepada petugas
9	Kebersihan	Menjaga area parkir tetap tertib dan tidak menjadi sumber gangguan
10	Pelaporan	Melaporkan kejadian atau permasalahan kepada petugas/koordinator

PENANGANAN PERMASALAHAN

Juru parkir merupakan salah satu pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, juru parkir tidak hanya bertugas mengatur kendaraan, tetapi juga memberikan pelayanan yang aman, tertib, sopan, transparan dan bertanggung jawab.

Standar pelayanan ini menjadi pedoman bagi juru parkir dalam melaksanakan tugas sehari-hari sekaligus menjadi dasar bagi petugas Dinas Perhubungan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan.

NO	UNSUR PELAYANAN	STANDAR YANG HARUS DILAKUKAN
1	Penampilan	Menggunakan identitas/atribut sesuai ketentuan
2	Sikap	Sopan, ramah dan tidak melakukan tindakan yang meresahkan
3	Informasi	Memberikan informasi tarif sesuai ketentuan
4	Pengaturan Kendaraan	Membantu mengatur posisi kendaraan secara tertib
5	Keselamatan	Mengutamakan keselamatan pengguna jalan dan kendaraan
6	Pembayaran	Tidak meminta pembayaran di luar ketentuan
7	Pelayanan	Tidak membedakan pengguna parkir
8	Keluhan	Menerima keluhan dengan baik dan melaporkannya kepada petugas
9	Kebersihan	Menjaga area parkir tetap tertib dan tidak menjadi sumber gangguan
10	Pelaporan	Melaporkan kejadian atau permasalahan kepada petugas/koordinator

INDIKATOR KEBERHASILAN

Keberhasilan inovasi Parkir BerAKHLAK tidak hanya dilihat dari terlaksananya kegiatan, tetapi dari adanya perubahan nyata dalam pengelolaan parkir, kualitas pelayanan juru parkir, efektivitas pengawasan dan respons terhadap permasalahan di lapangan.

Indikator keberhasilan digunakan sebagai alat untuk mengetahui apakah inovasi telah memberikan hasil sesuai tujuan yang ditetapkan.

NO	INDIKATOR	UKURAN KEBERHASILAN
1	Pendataan juru parkir	Persentase juru parkir yang terdata dan teridentifikasi
2	Pembinaan juru parkir	Persentase juru parkir yang mengikuti pembinaan
3	Pendampingan lapangan	Jumlah/persentase juru parkir yang mendapatkan pendampingan
4	Pengawasan	Persentase lokasi parkir yang diawasi sesuai rencana
5	Kepatuhan juru parkir	Persentase juru parkir yang memenuhi standar pelayanan
6	Penanganan masalah	Persentase temuan yang ditindaklanjuti
7	Penyelesaian pengaduan	Persentase pengaduan yang ditangani
8	Kualitas pelayanan	Meningkatnya keramahan, ketertiban dan responsivitas pelayanan
9	Pelaporan	Persentase kegiatan yang dilaporkan dan terdokumentasi
10	Optimalisasi penerimaan	Adanya perbaikan dalam pengelolaan dan pemantauan penerimaan parkir sesuai mekanisme yang berlaku

KEBERLANJUTAN INOVASI

Inovasi Parkir BerAKHLAK dirancang bukan sebagai kegiatan sesaat, melainkan sebagai bagian dari upaya berkelanjutan Dinas Perhubungan Kota Bima dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan parkir. Keberlanjutan inovasi dilakukan dengan menjadikan pendekatan pendataan, pembinaan, pendampingan, pengawasan, pelaporan dan evaluasi sebagai bagian dari siklus kerja yang dilaksanakan secara rutin.

Keberlanjutan Parkir BerAKHLAK dilakukan melalui beberapa strategi utama. Dengan demikian, inovasi tetap berjalan meskipun terjadi pergantian petugas, juru parkir, pimpinan maupun perubahan kondisi di lapangan.

- **PENGUATAN KEBIJAKAN**

Inovasi diperkuat melalui kebijakan dan dokumen internal Dinas Perhubungan, seperti: keputusan penetapan inovasi; SOP pelaksanaan; Manual Book; surat tugas; pembagian tugas petugas; jadwal pembinaan dan pengawasan; instrumen monitoring dan evaluasi. Dengan adanya dasar tersebut, inovasi tidak bergantung pada inisiatif individu, tetapi menjadi bagian dari tata kelola organisasi.

- **INTEGRASI KE DALAM RUTINITAS PEKERJAAN**

Parkir BerAKHLAK diintegrasikan ke dalam kegiatan rutin Dinas Perhubungan, antara lain: Pendataan → Pembinaan → Pendampingan → Pengawasan → Pelaporan → Evaluasi. Kegiatan tersebut dilaksanakan secara berkala sesuai kebutuhan dan rencana kerja.

- **PEMUTAKHIRAN DATA SECARA BERKALA**

Data merupakan salah satu fondasi keberlanjutan inovasi. Data yang perlu diperbarui antara lain: data juru parkir; lokasi parkir; wilayah tugas; hasil pembinaan; hasil pengawasan; temuan; tindak lanjut; pengaduan masyarakat.

Pemutakhiran dilakukan apabila terdapat perubahan kondisi lapangan.

- **DIGITALISASI BERTAHAP**

Pengembangan teknologi dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan dan kemampuan organisasi. Tahap pengembangan dapat berupa:

1. Digitalisasi Data: Membangun database juru parkir dan lokasi parkir.
2. Pelaporan Digital: Petugas dapat mengirim hasil pengawasan melalui formulir digital.
3. Monitoring: Data hasil pengawasan direkap dalam dashboard sederhana.
4. Analisis: Data digunakan untuk mengetahui lokasi bermasalah, tingkat kepatuhan dan kebutuhan pembinaan.
5. Integrasi: Apabila memungkinkan, sistem dikembangkan agar dapat terhubung dengan sistem informasi pemerintah daerah lainnya sesuai kewenangan dan kebutuhan.

- **PEMBIAYAAN**

Keberlanjutan inovasi didukung melalui pemanfaatan sumber daya dan anggaran yang tersedia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PENUTUP

Inovasi Parkir BerAKHLAK hadir dari sebuah kebutuhan sederhana: bagaimana pengelolaan parkir dapat dilakukan dengan lebih tertib, pelayanan yang lebih baik, pengawasan yang lebih terarah, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

Melalui inovasi ini, juru parkir tidak hanya dipandang sebagai petugas yang mengatur kendaraan, tetapi sebagai bagian dari pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menciptakan ketertiban, keamanan dan kenyamanan masyarakat. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya ditentukan oleh tersusunnya dokumen atau terlaksananya kegiatan, tetapi oleh perubahan nyata yang terjadi di lapangan.

Manual Book ini diharapkan menjadi pedoman praktis dalam pelaksanaan inovasi, sekaligus menjadi acuan bersama agar standar pelayanan, mekanisme pengawasan, pelaporan dan penanganan masalah dapat dilaksanakan secara konsisten.

Ke depan, Parkir BerAKHLAK akan terus dievaluasi dan dikembangkan sesuai kebutuhan serta perkembangan pelayanan publik. Pemanfaatan data dan teknologi juga akan terus didorong agar pengelolaan parkir semakin efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.