

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Konsep Organisasi

*Organizing* berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhan. Hasibuan dalam buku *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* menjelaskan konsep organisasi, menurutnya “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu, Organisasi hanya merupakan alat dan wadah” (Hasibuan, 2009:120). Berdasarkan pendapat di atas organisasi merupakan suatu perkumpulan formal dan berstruktur yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan. Organisasi disini dapat dikatakan sebagai wadah atau sarana anggota yang ada di dalamnya.

Mahsun memberikan pendapat tentang konsep organisasi, bahwa “Organisasi sering dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama” (Mahsun, 2013:1).

Organisasi menurut Mahsun di atas merupakan sekelompok orang yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan. Pencapaian tujuan tersebut berdasarkan sasaran yang sudah ditetapkan bersama. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai konsep organisasi maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan wadah sebagai perserikatan formal yang terstruktur, terkoordinasi dari sekelompok orang. Organisasi juga merupakan proses untuk menjadi alat dan wadah dalam melakukan

aktivitas-aktivitasnyadalama mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

“Organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur, dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama atau satu set tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Achmad Sobirin, 2009:5)”

Dari pendapat para ahli diatas organisasi juga dapat disimpulkan sebagai perkumpulan individu-individu yang bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing yang telah ditetapkan dan terstruktur dengan baik, untuk mencapai tujuan, sasaran, target yang ditentukan bersama.

Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Darmanto Dkk , 2015:77).

Berdasarkan pengertian ini maka organisasi merupakan sebuah alat atau wadah yang dijadikan tempat untuk berkumpulnya orang-orang secara terstruktur, terkoordinasi dan formal. Karena pada dasarnya manusia-manusia yang ada didalam organisasi itulah yang menentukan organisasi tersebut baik ataupun buruk. Maka dibutuhkan komitmen pada diri setiap individu di dalam sebuah organisasi agar tujuan organisasi dapat terwujud.

### **2.1.2 Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya. Kinerja merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai

tujuan tertentu organisasi.

“Kinerja organisasi menurut Dwiyanto adalah suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi pelayan publik dalam mencapai misinya untuk memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa” (Dwiyanto, 2012:47).

Kinerja organisasi menurut pendapat diatas adalah kegiatan yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Pencapaian keberhasilan pelayanan publik tersebut agar sesuai dengan sasaran dan harapan.

” Mahsun dalam bukunya, (2013:25), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, menjelaskan tentang kinerja organisasi bahwa “kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”.

Pendapat diatas dapat dijabarkan bahwa kinerja organisasi merupakan suatu gambaran tentang peningkatan suatu pencapaian kegiatan organisasi. Tingkat pencapaian tersebut dilihat dari sasaran, visi dan misi dari organisasi tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa definisi kinerja organisasi merupakan prestasi atau tingkat keberhasilan kelompok. Kinerja tersebut dapat diketahui keberhasilannya jika tujuan, sasaran dapat tercapai sesuai yang telah ditetapkan. Keberhasilan kinerja organisasi dipengaruhi oleh strategi perencanaan mulai dari tujuan, sasaran, visi dan misi dari sebuah organisasi pelayanan publik.

“Kinerja organisasi dewasa ini telah menjadi sorotan publik, hal ini karena telah timbulnya iklim demokratis dan keterbukaan. Disamping itu, selama ini pengukuran keberhasilan maupun kegagalan dari suatu organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara objektif. Kesulitan ini karena belum pernah disusun sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat suatu keberhasilan suatu organisasi. Dari uraian tersebut bahwa kinerja organisasi

adalah fungsi hasil-hasil pekerjaan/kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi faktor internal dan eksternal organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu (Nawawi,2017: 211)”

Berdasarkan uraian menurut para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah keseluruhan hasil kerja organisasi yang diperoleh melalui pelaksanaan program dan kegiatan dengan menggunakan sumber daya dalam waktu tertentu.

Kinerja Organisasi merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada *level* organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi (Rummler dan Brache dalam Sudarmanto, 2014: 7).

Berdasarkan pengetahuan kinerja organisasi menurut para ahli diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa, kinerja organisasi merupakan efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus sesuai tujuan organisasi agar tercapainya tujuan secara efektif. Hasil kerja suatu instansi juga merupakan kinerja organisasi yang sudah terstruktur arah dan tujuan, dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *Input, process, output, outcome, benefit*, maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggungjawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

### 2.1.3 Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja organisasi adalah merupakan proses untuk mengatur kesesuaian realisasi dengan tujuan yang telah ditetapkan (Mahsun, 2006:195). KemenPAN RI Nomor PER/O9/M.PAN/5/2007 Tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama Di Lingkungan Instansi Pemerintah menerangkan bahwa pengukuran kinerja adalah kegiatan manajemen khususnya membandingkan tingkat kinerja yang dicapai dengan standar, rencana, atau target dengan menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa pengukuran kinerja dapat dijelaskan sebagai gambaran tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang tidak mungkin terlepas dari tujuan atau misi organisasi. Pengukuran tingkat pencapaian telah ditetapkan. Tanpa adanya pengukuran kinerja, akan sulit untuk menilai tingkat keberhasilan dan ketidakberhasilan kebijaksanaan maupun program suatu instansi pemerintahan.

Untuk mengukur kinerja organisasi instansi pemerintahan indikator-indikatornya terdiri sebagai berikut:

1. Masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran, SDM, peralatan, material dan masukan lain yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan.
2. Proses (*Process*) Dalam inidikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketetapan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi. Efisiensi berarti besarnya hasil yang diperoleh dengan pemanfaatan sejumlah masukan. Sedangkan ekonomis adalah bahwa suatu kegiatan dilaksanakan lebih murah dibandingkan dengan standar biaya dan waktu yang telah ditentukan untuk itu.
3. Keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari

suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau nonfisik. Tolok ukur keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.

4. Hasil (*Outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator keluaran lebih utama dari sekedar keluaran. *Outcomes* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil yang lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak.
5. Manfaat (*Benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Manfaat tersebut akan dirasakan setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan panjang.
6. Dampak (*Impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif ataupun negative.

(Mahsun, 2013:77-78)

Pengukuran kinerja organisasi di atas menjelaskan adanya masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak dalam menentukan pencapaian kinerja organisasi. Pengukuran tersebut mulai dari adanya masukan seperti SDM, dana, dan peralatan, proses merupakan kecepatan, ketetapan dalam bekerja, keluaran yang merupakan hasil dari proses *input* itu sendiri yang akhirnya menghasilkan manfaat dan dampak bagi organisasi itu sendiri dan masyarakat yang keduanya saling timbal balik.

Sedangkan Kumorotomo dalam Pasolong (2014:180), menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain:

1. *Efisiensi*, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. *Efektivitas*, yaitu apakah tujuan yang didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. *Keadilan*, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Kedua

mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan dan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

4. *Daya tanggap*, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak

Dari penjelasan penilaian kinerja birokrasi publik menurut Kumurotomo dapat disimpulkan bahwa, Semakin baik kinerja suatu organisasi maka akan semakin baik pula pelayanan terhadap masyarakat bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Berbeda dengan Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Birokrasi Publik*, untuk menilai kinerja organisasi birokrasi publik ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Indikator-indikator yang digunakan menurut Dwiyanto (2008 : 50-51) , yaitu:

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Berdasarkan model kinerja menurut Dwiyanto diatas terdapat lima indikator yang mempengaruhi kinerja, yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi tingkat efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba

mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Berdasarkan pendapat diatas produktivitas dapat diukur dengan cara mengukur efisiensi dan efektifitas, *output* (masukan) dan *input* (keluaran) misalnya jika tujuan organisasi atau suatu instansi pemerintahan baik maka akan terciptanya suatu hasil yang baik sebaliknya, jika tujuan suatu organisasi atau suatu instansi pemerintahan belum melaksanakan tujuannya dengan baik maka tidak dapat memperoleh hasil yang baik.

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan, secara idealnya, pelayanan akan efisiensi apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara idealnya harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Berdasarkan pendapat diatas efisiensi adalah perbandingan antara *input* dan *output* dengan memberikan pelayanan yang murah dengan meringankan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Efektivitas adalah apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan tersebut tercapai, Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

Berdasarkan pendapat diatas efektivitas adalah tujuan dari didirikannya suatu organisasi pelayanan, jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik



sesuai dengan harapan masyarakat maka tujuan sebuah organisasi tercapai sesuai dengan tujuan yang telah di buat dan disepakati bersama.

“Kualitas layanan merupakan isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah.” (Dwiyanto, 2012:50).

Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas layanan merupakan indikator yang relative tinggi karena untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah diperlukan kualitas layanan karena tugas pemerintah adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan cara melakukan kualitas pelayanan maka masyarakat akan dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan kepada masyarakat, jika pelayanan yang diberikan baik maka masyarakat akan merasakan kepuasan karena telah di berikan pelayanan yang baik, sebaliknya jika pelayanan yang di berikan oleh suatu instansi pemerintah buruk maka masyarakat akan mengeluh bahkan akan protes karena pelayanan yang diberikan kurang baik.

#### **A. Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi**

Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi, yang dalam konteks organisasi sektor publik akan digunakan untuk mendapatkan dukungan dan legitimasi dari publik. Masyarakat akan menilai keberhasilan organisasi lewat kemampuan organisasi dalam memberikan layanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Mahmudi berpendapat bahwa tujuan dilakukannya

pengukuran kinerja organisasi sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi
  2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
  3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya
  4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*
  5. Memotivasi pegawai
  6. Menciptakan akuntabilitas publik
- (Mahmudi, 2007:14)

Tujuan adanya pengukuran kinerja organisasi menurut pendapat di atas agar dapat mencapai tujuan organisasi, sarana kepegawaian, perencanaan kedepan, pemberian *reward* dan *punishment* dan penyemangat kerja. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang sangat penting baik untuk orang-orang yang ada di dalam organisasi maupun masyarakat yang menggunakan layanan organisasi itu sendiri. Secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja menurut Mardiasmo (2018 : 152) adalah sebagai berikut:

1. Mengkomunikasikan strategi secara lebih baik dengan menggunakan *metode top down dan bottom up*
  2. Mengukur kinerja finansial dan nonfinansial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi
  3. Mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer *level* menengah dan *level* bawah serta memotivasi untuk mencapai *goal congruence*
  4. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional
- (Mardiasmo, 2018:152).

Berdasarkan penjelasan diatas pengukuran kinerja disini lebih kepada adanya komunikasi, finansial, kesepahaman dan alat pencapai tujuan. Pengukuran kinerja berdasarkan poin-poin menurut para ahli adalah untuk menilai akuntabilitas organisasi dan pimpinan dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Adanya pengukuran kinerja merupakan faktor penting dalam

mengimplementasikan manajemen strategik.

## **B. Kendala Dan Tantangan Pengukuran Kinerja Organisasi**

Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan kearah pencapaian tujuan melalui hasil-hasil yang ditampilkan baik berupa produk, jasa maupun suatu proses. Kebanyakan organisasi swasta menggunakan laba sebagai ukuran kinerjanya. Berbeda dengan organisasi publik, karena laba bukanlah merupakan tujuan utama, namun organisasi lebih memusatkan perhatian pada peningkatan pencapaian kesejahteraan rakyat. Sifat multidimensial kinerja organisasi sektor publik, tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja secara komprehensif. Ukuran finansial tidak cukup untuk mengukur kinerja organisasi publik, sebab perlu pengembangan ukuran kinerja yang bersifat nonfinansial.

Mahsun mengemukakan dalam bukunya Pengukuran kinerja sektor publik (2013:21-22). beberapa kendala pengukuran kinerja organisasi sektor publik antara lain:

1. Kinerja organisasi sektor publik tidak bisa dinilai hanya berdasar rasio-rasio keuangan, karena tujuan organisasi bukan memaksimalkan laba.
2. Output berupa pelayanan biasanya bersifat kualitatif, *intangibile* dan *indirect* sehingga sulit diukur.
3. Antara *input* dan *output* tidak mempunyai hubungan secara langsung (*discretionary cost center*) karena sulitnya menetapkan standar sebagai tolak ukur produktivitas.
4. Tidak beroperasi berdasarkan *market forces* sehingga tidak ada pembanding yang independen dan memerlukan instrumen pengganti mekanisme pasar dalam mengukur kinerja.
5. Mengukur kepuasan masyarakat yang heterogen dari jasa pelayanan organisasi sektor publik tidak mudah dilakukan.

Kendala dalam pengukuran kinerja organisasi menurut pendapat diatas bahwa kinerja pemerintahan tidak dapat dilihat dari rasio keuangan, hasilnya tak terukur/ banyak pelayanannya tidak berdasarkan *market forces*, adanya pengguna

pelayanan yang banyak. Kinerja pemerintahan dalam hal ini tidak seperti perusahaan yang mencari keuntungan, karena kinerja pemerintahan bertujuan agar pelayanan kepada masyarakat dapat terpenuhi dan bermanfaat bagi masyarakat. Neely berpendapat, ada empat proses dasar pengukuran kinerja yang sekaligus memunculkan tantangan yang dihadapi terutama dalam desain dan implementasi sistem pengukuran kinerja, yaitu:

1. Desain sistem pengukuran
2. Implementasi
3. Manajemen pengukuran
4. Penyegaran/ *refreshing* sistem pengukuran  
(Neely dalam Agus Dwiyanto, 2012:119).

Proses desain sistem pengukuran terletak pada tantangannya adalah pada memilih desain pengukuran yang tepat, masalah yang dihadapi banyak organisasi adalah mereka mengukur hal yang salah, kebanyakan berorientasi pada aspek finansial dan historis. Proses implementasi, tantangan yang dihadapi terletak pada dua hal yaitu masalah akses data, terutama kebutuhan untuk mendapatkan akses pada data yang tepat serta masalah yang bersifat politis dan kultur.

Proses manajemen pengukuran, adanya perubahan kultur pada banyak organisasi merupakan tantangan bagi organisasi untuk menaruh perhatian pada target yang sesungguhnya. Tantangan yang paling nyata dalam desain dan implementasi sistem pengukuran kinerja adalah pada proses di dalam organisasi, manajer dapat memperkenalkan laporan kinerja untuk merespon berbagai masalah spesifik yang dihadapi. Pengenalan laporan kinerja tersebut dapat melihat perubahan suatu organisasi, efeknya sistem pengukuran juga akan berjalan serasi, maka diperlukan manajer kinerja yang memiliki peran untuk mengatur sistem

pengukuran.

#### **2.1.4 Pengertian Parkir**

Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Parkir pada dasarnya adalah kebutuhan umum yang awalnya berfungsi melayani. Sesuai dengan fungsi tersebut, ruang parkir disesuaikan dengan permintaan seiring dengan kebutuhan orang yang berkendara untuk berada atau mengakses suatu tempat. Pada kondisi tertentu kemudian akan terjadi penambahan permintaan yang apabila tidak diikuti dengan penambahan ruang parkir dapat menimbulkan masalah. Hal ini harus diatasi dengan menerapkan konsep manajemen parkir secara lebih baik.

Secara umum, “Parkir” mengacu pada situasi dimana mobil atau kendaraan lainnya tidak terus bergerak. Gambaran ini membedakannya dari keadaan lain yang sering terlihat dalam peraturan lalu lintas, seperti “stop”, yang digambarkan sebagai keadaan kendaraan berhenti sebentar, seperti saat menurunkan atau menjemput orang yang membawa barang bawaan. Ini tidak dapat lagi di anggap berhenti melainkan parkir jika mobil benar-benar berhenti, mesin di matikan, dan pengemudi keluar dari kendaraan. (Sutapa dkk. 2017).

Menurut Dirjen Perhubungan Darat, berhenti dengan parkir karena melibatkan kendaraan yang diam sementara pengemudinya masih di dalam (1996). Pemilik kendaraan menginginkan tempat parkir dan berkeinginan untuk memarkirkan kendaraannya di area yang nyaman. Salah satunya dari fasilitas ini adalah jalan parkir. Dengan demikian tata letak parkir sudut dan parallel adalah dua (2) kemungkinan untuk membuat tempat parkir disamping jalan raya.

Menurut pengertian diatas, parkir adalah suatu dimana kendaraan bermotor bergerak atau tidak bergerak, yang menurut kebutuhan dan keadaan memerlukan tempat untuk digunakan sebagai tempat peristirahatan dan dapat digunakan sebagai start, poin untuk perjalanan dengan jumlah tertentu.

Waktu parkir di artikan sebagai berhenti atau meninggalkan (kendaraan) selama waktu tertentu di suatu tempat yang di tentukan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia. Yang dimaksud dengan “penyedia jasa parkir” di atas adalah “penyedia jasa lokasi yang memfasilitasi pemberhentian atau parkir (kendaraan) dalam jangka waktu tertentu”. (Widiyanti Dkk 2016).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan parkir adalah kegiatan pengemudi meninggalkan kendaraannya, parkir dapat dipahami sebagai kondisi sementara tanpa bergerak. Sementara parkir ditengah jalan secara teknis melanggar hukum, melakukannya di pinggir jalan biasanya dapat diterima. Untuk kenyamanan pengguna fasilitas parkir dibangun disamping sebagian besar bangunan. Setiap kendaraan yang berhenti di tempat tertentu, baik yang diberi tanda rambu lalu lintas maupun tidak, dan tidak hanya berhenti untuk memuat dan/atau menurunkan orang atau barang, termasuk dalam pengertian parkir.

Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Syaiful (2012): Pengertian Parkir adalah keadaan tidak Bergeraknya suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditingkalkan pengemudinya. Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan dan menginginkan kendaraan parkir di tempat, dimana tempat tersebut mudah untuk dicapai, Kemudian tersebut salah satunya adalah parkir di badan jalan.

## A. Jenis-Jenis Parkir

Parkir sendiri memiliki beberapa jenis yang telah dikategorikan. Adapun jenis-jenis parkir yakni sebagai berikut:

- a. Menurut Penempatannya
  - 1) Parkir di tepi jalan (), yakni parkir dengan menggunakan badan jalan sebagai tempat parkir. Kerugian yang ditimbulkan dari jenis parkir ini adalah terganggunya lalu lintas dan berkurangnya kapasitas jalan karena adanya pengurangan lebar jalur lalu lintas.
  - 2) Parkir di luar badan jalan (*off-street parking*), yakni parkir kendaraan di luar badan jalan bisa di halaman gedung perkantoran, pembelanjaan, atau pada taman parkir. Parkir jenis ini adalah jenis parkir yang ideal karena tidak mengganggu lalu lintas dan faktor keamanan lebih terjamin.
- b. Menurut Statusnya
  - 1) Parkir umum, biasanya dikelola oleh Pemerintah Daerah.
  - 2) Parkir khusus, dikelola oleh swasta.
  - 3) Parkir darurat, diselenggarakan karena adanya kegiatan *incidental*.
  - 4) Taman Parkir, dikelola oleh Pemerintah Daerah.
  - 5) Gedung Parkir, biasanya diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan pengelolaannya oleh swasta.
- c. Menurut Jenis Kendaraan
  - 1) Parkir untuk kendaraan roda dua tidak bermesin (sepeda)
  - 2) Parkir untuk kendaraan beroda dua bermesin (sepeda motor)
  - 3) Parkir untuk kendaraan beroda tiga, beroda empat atau lebih (bemo dan mobil)
- d. Menurut Jenis Tujuan Parkir
  - 1) Parkir penumpang, yakni untuk kebutuhan menaikkan dan menurunkan penumpang.
  - 2) Parkir barang, yakni untuk kebutuhan bongkar muat barang.
- e. Menurut Jenis Kepemilikan dan Pengoperasian
  - 1) Milik swasta dan dikelola oleh swasta.
  - 2) Milik Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Pemda.
  - 3) Milik Pemerintah Daerah dan dikelola oleh swasta

(Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1998)

Diatas adalah jenis-jenis parkir yang telah dikategorikan, dimana pelanggaran parkir adalah parkir yang tidak termasuk didalam jenis-jenis parkir diatas.

## B. Jenis Fasilitas Parkir

Fasilitas parkir adalah lokasi ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada kurun waktu tertentu. Fasilitas parkir itu sendiri dibagi menjadi dua yaitu; Pertama parkir di badan jalan (*on street parking*) adalah fasilitas parkir yang menggunakan tepi jalan dan yang kedua, parkir di luar badan jalan (*off street parking*) adalah fasilitas parkir kendaraan di luar tepi jalan umum yang dibuat khusus atau penunjang kegiatan yang dapat berupa tempat parkir dan/atau Gedung parkir. Penempatan fasilitas parkir di luar badan jalan (*off street parking*) terdiri dari:

- a) Fasilitas parkir untuk umum adalah tempat yang berupa gedung parkir atau taman parkir untuk umum yang diusahakan sebagai kegiatan tersendiri.
- b. Fasilitas parkir sebagai fasilitas penunjang adalah tempat yang berupa gedung parkir atau taman parkir yang disediakan untuk menunjang kegiatan pada bangunan utama.

Jenis peruntukan kebutuhan parkir sebagai berikut:

- a. Kegiatan parkir yang tetap
  1. Pusat perdagangan
  2. Pusat perkantoran swasta atau pemerintahan
  3. Pusat perdagangan eceran atau pasar swalayan
  4. Pasar
  5. Sekolah
  6. Tempat rekreasi
  7. Hotel dan tempat penginapan
  8. Rumah sakit
- b. Kegiatan parkir yang bersifat sementara
  1. Bioskop
  2. Tempat pertunjukan
  3. Tempat pertandingan olahraga
  4. Rumah ibadah

(Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1996)

Diatas adalah fasilitas untuk menunjang ketertiban dan kelancaran lalu lintas di pusat Kota yang merupakan pusat kegiatan dan penarik perjalanan dapat di



lakukan dengan penyediaan fasilitas parkir (*off street* maupun *on street*) yang memadai. Jika Pengguna kendaraan pribadi cenderung memilih tempat parkir yang sedekat mungkin dengan tujuan perjalanan menyebabkan distribusi penggunaan ruang parkir dipusat Kota, akan menyebabkan permasalahan lalu lintas yang antara lain berupa penggunaan fasilitas pejalan kaki (trotoar) dan badan jalan sebagai tempat parkir.

### **2.1.5 Sistem Informasi Derek (SIMDEK)**

Kemacetan di Kota Bandung semakin serius, hal ini banyak disebabkan oleh pelanggaran parkir liar. Sebagai kota urban yang dinamis dan memiliki mobilitas masyarakat yang sangat aktif, maka pemerintah Kota Bandung memilih derek sebagai solusi pelanggaran parkir.

“Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bandung menilai sistem derek akan efektif dalam memberikan efek jera bagi para pelanggar parkir liar. Aplikasi Sistem informasi derek (Simdek) untuk pelaporan pelanggaran parkir Kendaraan bermotor yang baru di luncurkan oleh Walikota Bandung (oded M. Danial, 2020)”

Di mana aplikasi ini sudah tersedia diberbagai platform seperti *playstore* dan sudah resmi. Apliasi SIMDEK merupakan implementasi dari Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua atas Perda Nomor 16 Tahun 2012 Tentang penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi di Bidang Perhubungan. Hal ini muncul kerana upaya penindakan pelanggaran parkir liar sebelumnya yaitu, pengembosan ban (cabut pentil), penempelan stiker bagi pelanggar parkir, dan penguncian roda kurang memberikan efek jera bagi para pelanggar parkir liar.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Dinas Perhubungan Kota Bandung satu-satunya yang memiliki program Derek di Indonesia, yang mana Aplikasi Sistem Informasi Derek (SIMDEK) ini merupakan sebuah platform untuk mengelola dan sebagai pusat informasi derek kendaraan di Kota Bandung. Pengendara roda dua dan roda empat yang memarkirkan kendaraan ditempat yang dilarang atau parkir liar dapat dikenakan sanksi derek dan denda. Dinas Perhubungan Kota Bandung memberlakukan prosedur dalam penerapan sanksi derek dan denda tersebut. Adapun tindakan yang bisa dilakukan berupa pemindahan kendaraan dengan menggunakan mobil derek, penguncian roda, diberikan stiker maupun penindakan paksa cabut pentil. Sebelum itu, petugas terlebih dahulu akan mencari pemilik kendaraan yang melanggar parkir kurang lebih lima menit. Jika ditemukan, pemilik kendaraan akan dikenakan tilang. Namun, jika pemilik kendaraan tidak ditemukan, kendaraannya akan diderek. Untuk memastikan kondisi kendaraan yang akan diderek maka sebelum penderekan, petugas akan mengambil foto kendaraan dari mulai foto bagian depan, belakang, samping kiri dan kanan dan pelat nomor di-*upload* pada aplikasi Simdek. Setelah itu langsung dilakukan penderekan. Setelah kendaraan para pelanggar parkir diderek maka akan diarahkan pada prosedur atau tata cara pengambilan kendaraan derek seperti berikut

1. Download Aplikasi Simdek (Sistem Informasi Derek)
2. Mendapatkan Informasi biaya dan lokasi pengambilan
3. Melakukan pembayaran tunai maupun non tunai
4. Mengambil kendaraan dengan menunjukkan bukti pembayaran denda ke petugas jaga
5. Verifikasi dan BAST (Berita Acara Serah Terima) lakukan serah terima kendaraan ke pemilik.

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan sebuah tugas. Kinerja mengarah selain kepada individu juga mengarah kepada organisasi yang pada halnya ini khususnya organisasi/instansi disebuah pemerintahan. Jelas disini instansi pemerintahan juga di sebut sebagai sebuah organisasi, karena penjelasan mengenai organisasi itu sendiri merupakan suatu kumpulan yang terstruktur, legal yang di dalamnya terdapat sekelompok orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan sesuai rencana, visi dan misi dari organisasi atau sebuah instansi

Berdasarkan hal tersebut melihat keberhasilan suatu kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung di wilayah Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan parkir liar, maka di butuhkan indikator kinerja pemerintahan atau organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi tersebut diantaranya yaitu *input, process, output, outcome, benefit, dan impact*.

Model kinerja sebuah organisasi menurut Mahsun memiliki enam factor yang mempengaruhi kinerja, pertama yaitu *Input* (masukan) merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan sebuah kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini mengukur sejumlah sumberdaya manusia, peralatan, material dan masukan lainnya.

Selanjutnya, kedua *process* (proses) merupakan ukuran kegiatan Dinas Perhubungan Kota Bandung, baik dari segi kecepatan waktu dalam mengatasi permasalahan yang diakibatkan oleh aktifitas parkir liar, ketepatan dalam mengatasi parkir liar, maupun tingkat akurasi dari pelaksanaan kegiatan mengatasi parkir liar.

Ketiga, yaitu *output* (keluaran) merupakan indikator yang terdiri dari bentuk fisik dan jasa yang di hasilkan dari kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan parkir liar di wilayah Kota Bandung.

Keempat, *outcome* (hasil) merupakan hasil capaian yang dicapai oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan parkir liar yang menyebabkan kemacetan di Kota Bandung.

Kelima, *benefit* (manfaat) merupakan manfaat yang dirasakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dan seluruh masyarakat Kota Bandung.

Keenam, *impact* (dampak) adalah pengaruh atau sebuah dampak yang ditimbulkan dari kegiatan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi Parkir liar di Kota Bandung baik itu positif maupun negatif. Jika penyelenggaraan kinerja di ukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar masyarakat akan selalu membutuhkan dan menggunakan sebuah layanan berbasis online secara terus-menerus seperti tujuan yang diharapkan. Sebaliknya jika penyelenggaraan ini tidak diukur dengan nilai-nilai baik dalam menggunakan sebuah sistem, proses kinerja akan mengalami kesulitan. Sehingga jika pengukuran terhadap tindakan telah di lakukan, maka akan diperoleh suatu tingkat kesesuaian dalam pencapaian target. Indikator-indikator pengukuran diatas ini sangat berpengaruh untuk melihat pencapaian tujuan organisasi yang dalam hal ini instansi Pemerintah khususnya mengenai Kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung di wilayah Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja adalah sebuah hasil kerja dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar.
2. Organisasi adalah keseluruhan dari unit kerja Dinas Perhubungan Kota Bandung yang bekerja dalam mengatasi parkir liar.
3. Kinerja organisasi adalah hasil kerja Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan parkir liar yang sudah mempunyai tujuan yang telah di tetapkan
4. Dinas Perhubungan Kota Bandung adalah sebuah Dinas atau OPD Kota Bandung yang terstruktur, di bentuk untuk mengatasi permasalahan di bidang Perhubungan salah satu nya adalah parkir liar
5. Kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung dapat diukur dari suatu keberhasilan dalam mengatasi permasalahan parkir liar

Adapun faktor-faktornya sebagai berikut:

1. *input* adalah semua yang diperlukan untuk implementasi kegiatan Dinas Perhubungan Kota Bandung di wilayah Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan parkir liar berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah di tetapkan, input terdiri dari:
  - a. Jumlah dana merupakan kebutuhan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kegiatan operasional agar dapat berjalan dengan baik.
  - b. Jumlah pegawai merupakan kebutuhan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kegiatan operasional dalam mengatasi parkir liar sehingga pelaksanaan kegiatan itu bisa bekerja dengan baik.

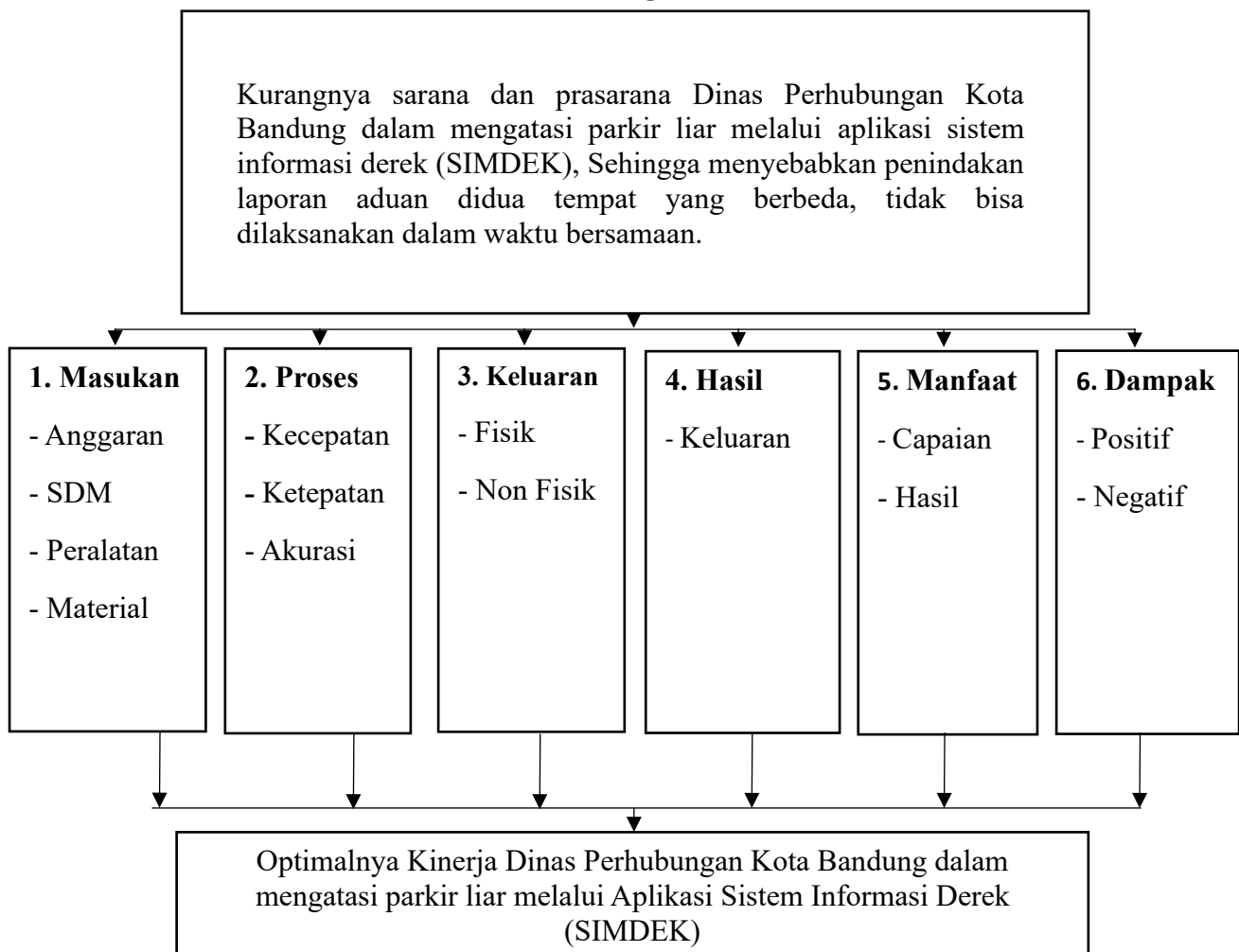
- c. Infrastruktur yang memadai sangat dibutuhkan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melaksanakan kegiatan operasional dalam mengatasi parkir liar sehingga pelaksanaan kegiatan itu bisa bekerja dengan baik, seperti mobil operasional derek yang harus dimiliki Dinas Perhubungan Kota Bandung lebih dari satu.
  - d. Besaran waktu merupakan ukuran kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan parkir liar.
2. *Process* adalah ukuran kegiatan dalam mengatasi permasalahan parkir liar dari pelaksanaan kegiatan Dinas Perhubungan Kota Bandung ini, *Process* terdiri dari:
- a. Kecepatan merupakan ukuran terhadap kinerja aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar melalui aplikasi Sistem Informasi Derek (SIMDEK).
  - b. Ketepatan merupakan ukuran terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar melalui aplikasi Sistem Informasi Derek (SIMDEK).
  - c. Akurasi merupakan ukuran terhadap kinerja dari pelaksanaan kegiatan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar melalui aplikasi Sistem Informasi Derek (SIMDEK).
3. *Output* adalah hasil yang berupa bentuk fisik atau jasa dari Dinas Perhubungan Kota Bandung di dalam mengatasi parkir liar. *Output* ini terdiri dari:
- a. Bentuk fisik merupakan hasil kegiatan yang diberikan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar melalui

- b. Jasa yang merupakan hasil yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar.
4. *Outcome* adalah hasil yang dicapai oleh Dinas Perhubungan dalam melaksanakan kegiatan dalam mengatasi parkir liar, *outcome* terdiri dari :
  - a. Bantuan masyarakat dalam melakukan pelaporan terhadap adanya aktifitas pelanggaran parkir, pelaporan melalui online yaitu menggunakan aplikasi Sitem Informasi Derek (simdek). Bantuan ini mempermudah kinerja Dinas Perhubungan dalam melakukan pengecekan ke lokasi tempat terjadinya pelanggaran.
  - b. Sosialisasi merupakan suatu proses komunikasi dan himbauan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung kepada masyarakat untuk tata tertib dalam berparkir serta menerapkan aturan berparkir yang sah.
  - c. Peraturan yang dibuat merupakan peraturan sesuatu yang disepakati dan mengikat orang/lembaga dalam rangka mencapai keberhasilan suatu tujuan.
5. *Benefit* adalah manfaat yang dirasakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dan seluruh masyarakat Kota Bandung dalam keberhasilan suatu kegiatan mengatasi parkir liar di Kota Bandung
6. *Impact* adalah pengaruh atau dampak yang ditimbulkan dari kegiatan Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengatasi parkir liar di Kota Bandung, terdiri dari:
  - a. Dampak Positif merupakan keuntungan yang didapat Dinas Perhubungan Kota Bandung dan masyarakat dalam keberhasilan suatu kegiatan.

- b. Dampak negatif merupakan kerugian yang didapat oleh masyarakat dalam masalah parkir liar dan menurunnya kinerja suatu organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Hasil Penelitian 2023*

### 2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran peneliti diatas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah Kinerja Dinas Perhubungan Kota Bandung



dalam mengatasi parkir liar melalui Aplikasi Sistem Informasi Derek (SIMDEK), ditentukan oleh jenis indikator *Input* (masukan), *Process* (proses), *Output* (keluaran), *Outcome* (hasil), *benefit* (manfaat), dan *impact* (dampak).