



Pencegahan Maladministrasi Pada Penyelenggaraan Layanan Parkir di Kawasan Wisata Kota Padang oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Muhammad Rafid Athallah¹, Aldri Frinaldi²

^{1,2} Universitas Negeri Padang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 05, 2025

Revised February 17, 2025

Accepted February 17, 2025

Available online February 17, 2025

Kata Kunci:

Akuntabilitas, Kawasan Wisata, Layanan Parkir, Maladministrasi, Ombudsman, Pelayanan Publik

Keywords:

Accountability, Maladministration, Ombudsman, Parking Services, Public Service, Tourist Areas



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2025 by Muhammad Rafid Athallah, Aldri Frinaldi. Publisher By CV.Rifainstitut

ABSTRAK

Pencegahan maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang merupakan bentuk intervensi preventif oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk memastikan pelayanan publik yang bebas dari penyimpangan administratif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara. Informan penelitian meliputi perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat, UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Padang, serta masyarakat pengguna layanan parkir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman belum berjalan secara optimal. Masih ditemukan berbagai bentuk praktik maladministrasi di lapangan, seperti penggunaan sistem retribusi manual, pengelolaan parkir yang tidak terkoordinasi, serta keberadaan juru parkir liar. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan peran Ombudsman dan peningkatan sinergi antar pemangku kepentingan dalam mewujudkan tata kelola parkir yang transparan dan akuntabel.

ABSTRACT

The prevention of maladministration in parking services at tourist areas of Padang City is a preventive intervention carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Sumatra Representative, to ensure public services are free from administrative deviations. This study aims to describe and analyze the preventive efforts undertaken by the Ombudsman in addressing maladministration in parking services within Padang City's tourist zones. The research employs a qualitative approach using observation and interview methods. Informants include representatives from the Ombudsman, the Parking Management Unit (UPT) of the Padang City Transportation Agency, and community members who use parking services. The findings reveal that the preventive efforts have not been fully effective. Several forms of maladministration are still present, such as manual retribution systems, uncoordinated parking management, and unauthorized parking attendants. These findings highlight the need for stronger oversight mechanisms and improved stakeholder collaboration to realize transparent and accountable parking governance.

1. PENDAHULUAN

Moda transportasi merupakan sarana penunjang dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan transportasi yaitu tersedianya lahan parkir yang berfungsi untuk menyediakan ruang bagi kendaraan bermotor saat tidak digunakan (Kasiami, 2024).

Parkir adalah salah satu penunjang penting dalam transportasi, kebutuhan akan fasilitas parkir yang semakin mendesak. Tingginya tingkat penggunaan transportasi pada aktivitas

*Corresponding author

E-mail addresses: rafid12q@gmail.com (Muhammad Rafid Athallah)

masyarakat akan memberikan dampak positif termasuk pada sektor wisata. Akan tetapi, seiring dengan meningkatkannya kebutuhan akan fasilitas parkir menyebabkan tantangan dalam pengelolaan fasilitas perparkiran terutama pada kawasan wisata di Kota Padang.

Permasalahan parkir pada penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang sampai saat ini menjadi permasalahan serius di kawasan wisata Kota Padang, misalnya pada kawasan Pantai Padang, Kawasan Kota Tua/Klenteng dan Kawasan Gunung Padang. Kondisi seperti inilah yang memunculkan potensi tindakan maladministrasi pada layanan parkir terutama pada kawasan wisata.

(Dwiyanto, 2021) Menyebutkan bahwa maladministrasi sering kali disebabkan oleh kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan. Ia menyatakan bahwa pengawasan yang lemah dan prosedur yang tidak jelas dapat menciptakan celah bagi praktik maladministrasi untuk berkembang.

Maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang menjadi isu krusial yang perlu ditangani. Pesatnya perkembangan pariwisata di Kota Padang memunculkan berbagai tantangan, salah satunya yaitu keterbatasan penyediaan fasilitas parkir yang memadai dikawasan wisata di Kota Padang.

Maladministrasi ini mencakup tidak tersedianya karcis parkir, pungutan liar, marakya parkir liar, petugas yang tidak menggunakan atribut resmi serta parkir meter yang belum maksimal digunakan. Yang dimana semua dari tindakan tersebut bertolak belakang dari Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perparkiran. Situasi seperti ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pengunjung tetapi juga menciptakan kesan negatif terhadap citra pariwisata di Kota Padang.

Dalam konteks penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang, peran ombudsman sangat penting. Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang bertugas untuk mencegah praktik maladministrasi. Realita yang terjadi pada layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang menunjukkan bahwa masi terjadinya praktek maladministrasi sehingga bertentangan dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perparkiran.

“...Memang betul praktek maladministrasi masi terjadi pada layanan parkir dikawasan wisata, kami juga menerima menerima laporan aduan dari masyarakat tentang adanya praktek maladministrasi di kawasan wisata seperti adanya juru parkir yang tidak menggunakan rompi...” (Wawancara dengan Rahmadian Novert, 9 Oktober 2024). Adapun data yang diperoleh ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tentang laporan masyarakat tentang adanya maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang.

Tabel 1. Laporan Aduan Masyarakat Terkait Dugaan Maladministrasi Pada Penyelenggaraan Layanan Parkir Dikawasan Wisata Kota Padang

No	Tahun	Jumlah Laporan Aduan Masyarakat
1	2021	20
2	2022	27
3	2023	36

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Pada tahun 2021 ada 20 laporan masyarakat, pada tahun 2022 ada 27 laporan masyarakat dan pada tahun 2023 ada 36 aduan masyarakat. Dari penjabaran tersebut dapat tergambar bahwa masi terdapat tindakan maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang yaitu berupa juru parkir yang tidak menggunakan atribut resmi yaitu rompi sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perparkiran.

Berdasarkan latar belakang, tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan serta memahami bagaimana upaya pencegahan maladministrasi pada penyelenggaraan layanan

parkir dikawasan wisata Kota Padang Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Dengan demikian penelitian ini diharap bisa memberikan masukan Pemerintah Kota Padang dan UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Padang untuk mengurangi tindakan praktek maladministrasi yang terjadi pada layanan parkir dikawasan Wisata Kota Padang.

Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) karena secara khusus menganalisis strategi pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI pada sektor layanan parkir kawasan wisata, suatu fokus yang masih jarang dikaji dalam konteks lokal di Indonesia. Sebagian besar studi sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek penindakan atau evaluasi kebijakan umum, bukan pendekatan pencegahan berbasis layanan sektor spesifik.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Fokus pada penelitian ini adalah pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, yang memiliki tanggung jawab dalam mengawasi tindakan maladministrasi, serta UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Padang, yang mengelola layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang. Informan dalam penelitian ini terdiri dari karyawan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, pegawai UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Padang, masyarakat pengguna layanan parkir dikawasan wisata dan juru parkir dikawasan wisata. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Data yang dikumpulkan meliputi data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data sekunder yang diambil dari studi pustaka dan sumber-sumber di internet.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk-Bentuk Maladministrasi Pada Penyelenggaraan Layanan Parkir Dikawasan Wisata Kota Padang

Maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang mencerminkan lemahnya tata kelola serta belum optimalnya implementasi kebijakan perparkiran oleh pemerintah daerah. Kondisi ini juga menunjukkan adanya celah dalam sistem pengawasan internal serta lemahnya pemenuhan standar operasional pelayanan (Wawancara dengan Novert, 2024).

(Mandasari et al., 2023; Nggandung, 2024) menyatakan bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik sering kali dipicu oleh ketidakjelasan kebijakan, lemahnya sistem pengawasan, dan tidak adanya standar operasional yang konsisten. Jika kondisi tersebut dibiarkan, maka potensi terjadinya penyimpangan, khususnya dalam sektor layanan parkir, akan semakin besar. Situasi ini sejalan dengan kondisi di Kota Padang, di mana kebijakan perparkiran belum diimplementasikan secara optimal.

Berdasarkan observasi di tiga kawasan wisata utama, yakni Pantai Padang, Kota Tua/Klenteng, dan Gunung Padang, ditemukan sejumlah bentuk maladministrasi yang bertentangan dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pengawasan, rendahnya kesadaran masyarakat, dan tidak optimalnya pelaksanaan teknologi dalam sistem retribusi parkir.

Hasil penelitian yang dilakukan di UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Sumatera Barat terdapat bentuk-bentuk maladministrasi pada penyelenggaraan parkir dikawasan wisata Kota Padang yang bertentangan dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran yaitu:

Sistem retribusi masi bersifat manual

Penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang penggunaan *e-parking* masi belum berjalan dengan maksimal. Hal inilah yang menyebabkan pada kawasan wisata Kota Padang masi menggunakan sistem retribusi manual.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Noverio, selaku kepala UPT Perparkiran mengatakan bahwa

“...Sistem retribusi parkir diberbagai tempat terutama dikawasan wisata memang masi bersifat manual. Akan tetapi kami telah melakukan uji coba di Jalan Veteran untuk menggunakan QRIS sebagai sistem retribusi parkir. Hal ini kami harapkan agar tidak terjadi kebocoran mengenai retribusi parkir, selain itu ini meningkatkan transparansi terhadap jumlah pemasukan dari parkir” (Hasil Wawancara Pada 16 Desember 2024)

Efektivitas sistem *e-parking* tercermin dari kemudahan dan kecepatan masyarakat dalam membayar retribusi parkir. Meskipun teknologi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan penggunaan sistem manual yang sudah terbiasa tetap menjadi preferensi sebagian masyarakat, Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya bergantung pada infrastruktur, tetapi juga pada kesiapan sosial masyarakat dalam menerima perubahan (Alzena et al., 2024; Artamalia & Prabawati, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa transisi ke sistem elektronik memerlukan edukasi dan adaptasi dari pengguna agar dapat diterima secara luas

Meskipun terdapat peningkatan dalam retribusi parkir, banyak faktor penghambat yang menyebabkan kinerja sistem belum optimal. Ia menekankan pentingnya peningkatan pengawasan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem *e-parking* agar dapat mengurangi ketergantungan pada sistem manual (Imaduddin, 2021).

Sistem retribusi manual ini menyebabkan terjadinya kebocoran pada retribusi parkir terutama pada kawasan wisata kota. Belum meratanya sistem retribusi elektronik dan masi menggunakan sistem retribusi manual pada perparkiran hal inilah yang menyebabkan praktek maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang masi kerap terjadi. Tentunya ini juga menjadi tantangan bagi Dinas Perhubungan Kota Padang yang berusaha untuk mengurangi tindakan maladministrasi pada penyelenggaraan parkir. Hal ini juga bertentangan dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran pada pasal 20 dimana pemungutan parkir menggunakan *e-parking*

Parkir dikelola oleh banyak pihak

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Asyifa selaku masyarakat pengguna fasilitas parkir dikawasan wisata mengatakan:

Saya mengalami kejadian diminta parkir dua kali oleh juru parkir setempat. Awalnya memang saya diminta parkir seperti biasa dengan tarif Rp.2000 akan tetapi selang beberapa menit kemudian ada lagi juru parkir lagi yang meminta uang parkir lagi. Hal ini membuat saya ataupun pengunjung lain menjadi resah akan keberadaan juru parkir yang meminta parkir lebih dari satu kali” (Hasil Wawancara Pada 18 Desember 2024)

Dari kutipan Ibu Asyifa tersebut, terdapat keluhan masyarakat pengguna jasa layanan parkir dikawasan wisata Kota Padang akibat dari kawasan parkir yang dikelola oleh banyak pihak. Terdapat dua bentuk juru parkir yang umum di jumpai, seperti juru parkir resmi dan juru parkir liar atau tidak resmi (Mandasari et al., 2023; Purnomo, 2019).

Meskipun ada upaya untuk memperkerjakan juru parkir resmi dari Dinas Perhubungan dengan atribut lengkap, sulit untuk mengetahui siapa yang berwenang di setiap lokasi.

Pengunjung mengalami kebingungan dan ketidaknyamanan ketika diminta membayar tarif parkir lebih dari sekali oleh juru parkir yang berbeda dalam waktu singkat. Situasi ini menciptakan keresahan di kalangan pengunjung, menyoroti perlunya reformasi dalam sistem pengelolaan parkir untuk memastikan transparansi dan kenyamanan bagi semua pihak.

Juru parkir tidak memakai atribut resmi seperti rompi dan karcis tidak selalu tersedia

Juru parkir liar atau tidak resmi, yang umum ditemui adalah yang tidak menggunakan rompi atau seragam. Juru parkir liar ini juga tidak memberikan karcis parkir kepada masyarakat pengguna layanan parkir. Juru parkir liar ini hanya datang meminta bayaran ketika masyarakat ingin datang ataupun pulang (Sore, 2019).

Banyaknya ditemui juru parkir yang tidak menggunakan atribut resmi seperti rompi parkir dan karcis merupakan tindakan yang bertentangan dengan Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran, yang dimana pada pasal 19 dijelaskan bahwasanya juru parkir resmi wajib menggunakan rompi parkir serta wajib memberikan karcis parkir kepada masyarakat pengguna jasa parkir.



Gambar 1. Petugas Parkir Tidak Memakai Atribut Resmi

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Sejalan dengan penjelasan tersebut Bapak Noverio selaku Kepala UPT Perparkiran mengatakan bahwa:

“Hal seperti ini terus kami beri peringatan kepada pengelola parkir, bahwa atribut parkir seperti rompi parkir resmi dan karcis harus selalu tersedia dan diberikam kepada juru parkir yang dipekerjakan. Jika kedapatan oleh kami, kami tidak segan untuk memberikan sanksi kepada mereka” (Hasil Wawancara Pada 16 Desember 2024)

Dalam Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Pasal 19 telah dijelaskan bahwasanya juru parkir harus memberikan karcis parkir kepada pengguna parkir. Akan tetapi yang terjadi dilapangan masi berbeda dengan apa yang dijelaskan bahwasanya juru parkir dilokasi parkir yang telah disebutkan telah melanggar Perda Kota Perda Kota Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 19 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

Parkir meter yang belum maksimal digunakan

Penerapan parkir meter merupakan langkah dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan serta fasilitas yang memandai dari akses perparkiran (Artamalia & Prabawati, 2019).

Penerapan sistem parkir meter di Kota Padang, meskipun dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan parkir, masih belum dimanfaatkan secara

optimal. Sejak diluncurkan pada September 2016, penggunaan parkir meter di beberapa lokasi, seperti ruas jalan Permindo, menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Banyak pengunjung merasa bingung mengenai cara penggunaan alat parkir ini, terutama terkait tarif dan prosedur pembayaran yang dianggap rumit. Selain itu, keluhan mengenai praktik pungutan liar oleh juru parkir yang tidak resmi semakin memperburuk keadaan, membuat pengunjung merasa tidak nyaman dan ragu untuk memanfaatkan sistem ini.

Dengan tingkat penggunaan parkir yang melebihi kapasitas yang tersedia, diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk mengoptimalkan penggunaan parkir meter agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan mendukung pendapatan asli daerah (PAD) Kota Padang.

Dengan adanya penerepan parkir meter dinilai akan memudahkan masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Padang serta juru parkir. Hal ini dikarenakan pembayaran yang lebih transparan dan akurat serta dinilai untuk meminimalisir terjadinya kebocoran retribusi parkir yang masuk setiap harinya

Maraknya parkir liar karena kurangnya lahan parkir serta penggunaan rambu parkir

Parkir liar adalah tindakan untuk meletakkan, menghentikan atau meninggalkan kendaraan di lokasi yang dilarang menurut suatu kewenangan pemerintah ataupun pengelola. Menurut [\(Rahmawati & Dimiyati, 2018\)](#), parkir liar merupakan pelanggaran terhadap peraturan lalu lintas yang sering terjadi di area dengan fasilitas parkir yang tidak memadai, seperti di depan pertokoan atau tempat makan yang tidak memiliki lahan parkir, sehingga kendaraan diparkir di badan jalan yang seharusnya bebas dari parkir.

Pada kenyataannya pada kawasan parkir di Kota Padang terutama pada kawasan wisata tidak tersedia atau tidak mencukupi kapasitas gedung atau tempat parkir, banyak parkir yang memanfaatkan trotoar atau jalan raya. Ketidaksiuaian area parkir yang digunakan sebagai tempat parkir menyebabkan kemacetan kendaraan dan ketidaknyamanan bagi orang masyarakat.

Kurangnya lahan parkir serta kurangnya penggunaan rambu parkir mengakibatkan teralih fungsinya tepi jalan umum atau trotoar sebagai lahan parkir terutama yang terjadi pada kawasan wisata. Penggunaan trotoar atau tepi jalan sebagai lahan parkir akan berdampak terhadap berkurangnya efektif lebar suatu jalan hal ini mengakibatkan turunnya kapasitas ruas jalan sehingga menyebabkan kemacetan dan gangguan arus lalu lintas [\(Safitri & Amelia, 2018\)](#).

Kondisi maraknya parkir liar yang disebabkan oleh kurangnya lahan parkir dan kurangnya penggunaan rambu parkir bertentangan dengan Pasal 8 Perda Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Pasal 8 mengatur penyediaan fasilitas parkir, termasuk rambu, marka, dan sarana informasi tarif, ketersediaan ruang parkir, dan informasi tentang fasilitas parkir khusus.

Upaya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Dalam Mencegah Maladministrasi Pada Penyelenggaraan Parkir Di kawasan Wisata Kota Padang

Menurut [\(Purnama et al., 2023\)](#), pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan proaktif yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi penyimpangan administratif sebelum terjadi, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pencegahan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak berwenang untuk menghalangi, menghentikan, atau mengurangi dampak dan akibat dari resiko yang dijamin.

Pencegahan maladministrasi mencakup serangkaian prosedur sistematis yang dapat dilakukan oleh Ombudsman sebagai bentuk intervensi awal sebelum terjadinya pelanggaran

pelayanan publik. Menurut Peraturan Ombudsman RI No. 41 Tahun 2019, pencegahan dilakukan melalui tiga tahapan utama: deteksi, analisis, dan pelaksanaan saran. Ketiga tahap ini merepresentasikan prinsip proactive governance, yakni upaya negara hadir sebelum krisis terjadi (Nggandung, 2024).

Sesuai dengan UU No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga yang mencegah praktik maladministrasi terutama mencegah maladministrasi pada layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang (Wawancara dengan Novert, 2024). Dalam hal ini Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat berpedoman pada Peraturan Ombudsman RI No 41 Tahun 2019 untuk mencegah maladministrasi pada layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang.

Terdapat tiga tahapan yang dilakukan ombudsman untuk mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir terutama pada kawasan wisata Kota Padang yaitu:

1) **Deteksi**

Deteksi merupakan langkah atau tahapan pertama yang dilakukan. Tahapan deteksi dilakukan guna mengidentifikasi dari potensi maladministrasi yang mungkin terjadi. Pada tahapan deteksi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan beberapa kegiatan yaitu inventarisasi, identifikasi, pemutakhiran, dan penyusunan hasil deteksi. Hasil akhir dari tahapan deteksi ini Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menelusuri serta menentukan permasalahan pihak yang terlibat dan potensi maladministrasi pada layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang. Atas hasil identifikasi selanjutnya dilakukan pemutakhiran untuk memastikan belum adanya perubahan kebijakan atas permasalahan dimaksud.

2) **Analisis.**

Langkah atau tahapan kedua dalam proses upaya pencegahan maladministrasi pada layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang adalah analisis. Analisis adalah kegiatan ombudsman untuk mengumpulkan data, melakukan penelaahan dan perumusan saran. Tahapan analisis ini dilakukan guna memastikan bahwasanya telah terjadi kegiatan maladministrasi. Pada tahapan analisis ini ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan kegiatan kajian atau survey. Hasil akhir dari tahapan analisis ini ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dapat memberikan gambaran yang jelas tentang adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan parkir dan memperoleh langkah-langkah yang konkrit untuk mencegah tindakan maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang.

3) **Perlakuan Pelaksanaan Saran.**

Tahapan akhir dalam proses mencegah maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang adalah perlakuan pelaksanaan saran. Tahapan perlakuan pelaksanaan saran adalah kegiatan yang dilakukan guna menyampaikan serta upaya untuk memastikan agar saran yang diberikan oleh Ombudsman dilaksanakan oleh dinas terkait. Dalam hal penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memberikan saran kepada Pemerintah Kota dan UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Padang terkait pencegahan maladministrasi pada penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang.

Sebagai lembaga yang bersifat *Magistrature of Influence* yaitu lembaga yang memberikan pengaruh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Padang dan Dinas Perhubungan Kota Padang yang dapat menjadi acuan agar berkurangnya praktek maladministrasi terutama pada penyelenggaraan layanan parkir di kawasan wisata kota padang.

Berikut upaya pencegahan pada tahap perlakuan pelaksanaan saran sesuai dengan tema kajian yang pernah dilakukan oleh ombudsman Sumatera Barat yaitu Potensi Maladministrasi

Dalam Penyelenggaraan Layanan Parkir Dikawasan Wisata Kota Padang. Ada pun saran yang diberikan oleh Ombudsman Sumatera Barat ke Pemerintah Kota Padang dan UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Padang yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemerintah Kota Padang perlu merumuskan regulasi yang mengatur penyelenggaraan layanan parkir dikawasan wisata, sehingga pengelolaan parkir dapat disesuaikan dengan karakteristik lokasi masing-masing. Hal ini penting untuk mengurangi berbagai praktik maladministrasi yang terjadi dalam layanan parkir
- 2) Dalam revisi Peraturan Daerah tentang perparkiran, Pemko Padang dan DPRD Kota Padang harus memasukkan ketentuan seperti berikut:
 - a) Mengatur sistem perparkiran dengan metode satu pintu yang mana parkir akan dikelola oleh satu instansi dan terintegrasi sebagai pihak yang bertanggung jawab atas perparkiran;
 - b) Meperbaharui sistem metode retribusi perparkiran yang berbasis kartu elektronik;
- 3) Pemko Padang harus melibatkan para stakeholders dalam merevisi atau memperbaharui sistem perparkiran terutama pada kawasan wisata Kota Padang untuk mendasari kebijakan baru
- 4) Dinas Perhubungan Kota Padang harus lebih tegas dalam menindak juru parkir yang tidak resmi di area perparkiran
- 5) Dinas perhubungan juga perlu memiliki standar yang baik dalam melakukan pengawasan terhadap kondisi perparkiran terutama dikawasan wisata

Langkah penguatan standar pengawasan sejalan dengan pendekatan preventive oversight sebagaimana dianjurkan oleh (Setiawan, 2023), yang menekankan bahwa keberhasilan tata kelola publik sangat dipengaruhi oleh mekanisme pengawasan yang responsif dan terukur.

Dari hasil penelitian yang didapat, Pencegahan Maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dilakukan dengan 2 upaya pencegahan yaitu sebelum terjadinya maladministrasi dan sesudah terjadinya maladministrasi. Dalam pencegahan sebelum terjadinya maladministrasi upaya pencegahan yang dilakukan yaitu penelusuran data dugaan maladministrasi yang kemudian dikaji, dibahas dan ditetapkan untuk menyusun laporan hasil deteksi. Laporan hasil deteksi diverifikasi serta dikaji untuk menyusun laporan hasil analisis berupa *policy brief* untuk membuat saran yang akan diberikan kepada instansi terkait. Sedangkan pencegahan yang dilakukan sesudah terjadinya maladministrasi yaitu hanya memberikan rekomendasi kepada instansi terkait atas hasil laporan dari masyarakat yang melapor.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa praktik maladministrasi pada layanan parkir di kawasan wisata Kota Padang masih marak terjadi, yang ditandai dengan meningkatnya jumlah laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat selama tiga tahun terakhir. Tren kenaikan laporan tersebut merefleksikan dua hal sekaligus: meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak pelayanan publik, dan belum optimalnya sistem pengelolaan parkir yang akuntabel dan transparan.

Sebagai bentuk respons, Ombudsman telah menjalankan mekanisme pencegahan maladministrasi melalui tiga tahapan strategis: deteksi, analisis, dan pelaksanaan saran, sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019. Pendekatan ini telah diterapkan dalam konteks layanan parkir di Kota Padang, khususnya pada wilayah wisata, melalui pemetaan masalah, kajian kebijakan, dan penyampaian rekomendasi kepada instansi terkait.

Namun, upaya tersebut masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain minimnya pemahaman masyarakat tentang peran Ombudsman, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam lingkup lembaga. Oleh karena itu, perlu adanya sinergi lebih kuat antara Ombudsman, pemerintah daerah, dan stakeholder lainnya untuk membangun sistem pengawasan yang lebih partisipatif dan responsif, demi mewujudkan layanan parkir yang bersih dari praktik maladministrasi.

5. REFERENSI

- Alzena, C. P. W., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024). Implementasi Program Parkir Elektronik (E-Parking) dalam Pengelolaan Parkir di Kota Semarang (Studi Kasus di Jalan Depok). *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 72–84.
- Artamalia, D. E., & Prabawati, I. (2019). Evaluasi Program E-Parking Di Kawasan Parkir Balai Kota Surabaya. *Publika*, 7(3).
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Imaduddin, N. (2021). *Efektivitas Program Terminal Parkir Elektronik Di Kota Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- Kasiami, M. W. M. E. S. S. (2024). STRATEGI DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PARKIR DI KABUPATEN BOJONEGORO. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, Vol. 11 No. 1 (2024): *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, dan Pelayanan Publ*, 362–376. <https://stia-binataruna-e-journal.id/PUBLIK/article/view/1049/469>
- Mandasari, S., Hanggara, R., & Jiwantara, F. A. (2023). KONSEP MALADMINISTRASI DALAM TINDAK PIDANA KORUPSI. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(6), 547–560.
- Nggandung, J. W. (2024). POLA PENCEGAHAN MAL ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN NUSA TENGGARA TIMUR. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 2(2), 724–734.
- Purnama, N., Miskiyah, A., & Anwar, M. K. (2023). Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Relasi Publik*, 1(1), 17–29.
- Purnomo, V. S. P. (2019). Penegakan Hukum Pidana Terhadap Juru Parkir Liar Di Kota Magelang. *JURNAL HUKUM*.
- Rahmawati, D. I., & Dimiyati, A. (2018). Penegakan Hukum Terhadap Kegiatan Parkir Liar di Kota Cirebon. *Hukum Responsif*, 9(2).
- Safitri, R., & Amelia, R. (2018). Evaluasi Tarif On-Street Parking berdasarkan Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP) di Kawasan Plaza Pangkalpinang-Bangka Trade Center Kota Pangkalpinang (pp. 195-200). *Batam: Konteks*, 12.
- Setiawan, A. (2023). Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(10), 2153–2163. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i10.624>
- Sore, A. V. (2019). Persepsi Masyarakat Tentang Keberadaan Juru Parkir Liar di Pasar Segiri & Samarinda Square Kecamatan Samarinda Ulu. *E-Journal Sosiatri-Sosiologi*, 7(1), 103–115.