

Efektifitas Penindakan Parkir Liar Pada Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian Dan Operasional Dalam Mewujudkan Kelancaran Lalu Lintas Di Jalan Ahmad Yani Kota Bekasi

Purwantomo^{1*}, Iwan Irwansyah²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹purwantomo@stiami.ac.id, ²irwanstiami@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Juli 1, 2025

Revised : Agustus 10, 2025

Accepted : September 15, 2025

Keywords:

Effectiveness;

Illegal Parking;

Enforcement;

Traffic Flow;

Transportation .



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

The effectiveness of illegal parking enforcement policies plays a vital role in managing orderly and smooth traffic, especially in densely populated urban areas such as Jalan Ahmad Yani, Bekasi City. The Department of Transportation, through its Division of Control and Operations, is responsible for enforcing parking regulations to ensure the fluidity of traffic flow. This study aims to analyze the effectiveness of the illegal parking enforcement program, identify the obstacles encountered, and examine the efforts undertaken to overcome these challenges. The research method employed is descriptive qualitative, using data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The theoretical framework is based on the effectiveness approach by Matini & Lubis, as cited in Husaini (2019), which includes the goal approach, system resource approach, and internal process approach. The findings indicate that the enforcement program has yielded fairly significant results but has not yet been fully effective. The obstacles identified include limited personnel and operational vehicles, low public awareness, and suboptimal utilization of technology. The efforts made include increasing patrol frequency, proposing additional resources, conducting public education, and planning the implementation of an electronic ticketing system (ETLE). In general, the illegal parking enforcement program has contributed to reducing violations; however, further improvements are needed in the areas of supervision, technology integration, and inter-agency coordination.

PENDAHULUAN

Lalu lintas yang tertib dan lancar merupakan salah satu indikator penting dalam menunjang aktivitas masyarakat di perkotaan. Sebagai sarana yang dimanfaatkan oleh publik, keterlibatan aktif masyarakat dalam menjaga ketertiban di jalan memiliki peran yang sangat penting. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah kendaraan dan pengguna jalan yang berbanding lurus dengan pertumbuhan populasi di wilayah perkotaan. Permasalahan lalu lintas terus berkembang seiring dengan dinamika dan pertumbuhan masyarakat, termasuk persoalan pelanggaran lalu lintas yang cenderung meningkatkan ketidakpatuhan serta berkontribusi terhadap kecelakaan di lingkungan sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan terhadap aturan lalu lintas menjadi faktor utama dalam menciptakan ketertiban serta kelancaran transportasi di suatu daerah.

Pelanggaran lalu lintas terjadi ketika perilaku pengguna jalan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan secara resmi oleh pemerintah. Biasanya, pelanggaran ini mencakup tindakan seperti mengabaikan rambu-rambu serta sinyal lampu lalu lintas, misalnya berhenti atau parkir di tempat terlarang, menerobos lampu merah, dan berbagai tindakan lain yang melanggar ketentuan lalu lintas. Pelanggaran semacam ini sering terjadi akibat kurangnya kesadaran pengguna jalan terhadap pentingnya kepatuhan terhadap aturan lalu lintas. Selain itu, meningkatnya volume kendaraan di daerah perkotaan juga turut berkontribusi terhadap meningkatnya angka pelanggaran lalu lintas.

Banyak kota di Indonesia yang menghadapi permasalahan dalam sektor transportasi terutama pada pelanggaran lalu lintas akibat kurangnya kesadaran pada masyarakat, peningkatan jumlah kendaraan, serta keterbatasan infrastruktur jalan. Seiring dengan berkembangnya aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat, tantangan dalam pengelolaan transportasi semakin kompleks,

terutama di kota-kota besar yang menjadi pusat perdagangan dan industri. Kemacetan, polusi udara, kurangnya transportasi umum yang memadai, serta rendahnya disiplin dalam berlalu lintas menjadi beberapa faktor utama yang menyebabkan permasalahan transportasi lalu lintas semakin memburuk. Jika tidak segera ditangani dengan kebijakan yang tepat, permasalahan ini dapat berdampak pada menurunnya produktivitas masyarakat, meningkatnya waktu tempuh perjalanan, hingga membebani kualitas lingkungan di perkotaan. Salah satu kota yang mengalami permasalahan transportasi cukup signifikan adalah di Kota Bekasi.

Tabel I.1 Jumlah Kendaraan di Kota Bekasi dari Tahun 2022 Hingga 2024

Tahun	Sepeda Motor	Mobil Penumpang	Mobil Barang	Bus	Total Kendaraan
2022	1.487.320	452.875	102.430	4.780	2.047.405
2023	1.632.540	478.260	109.785	4.950	2.225.535
2024	1.796.870	507.315	118.210	5.120	2.427.515

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bekasi

Tabel di atas menunjukkan perkembangan jumlah kendaraan di Kota Bekasi dari tahun 2022 hingga 2024 berdasarkan kategori sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang, dan bus. Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah kendaraan mengalami peningkatan setiap tahunnya, yang dapat berdampak pada kondisi lalu lintas di kota tersebut. Peningkatan paling signifikan terjadi pada sepeda motor, yang menjadi jenis kendaraan terbanyak dibandingkan kategori lainnya. Pada tahun 2022, jumlah sepeda motor tercatat sebanyak 1.487.320 unit, kemudian meningkat menjadi 1.632.540 unit pada 2023, dan mencapai 1.796.870 unit pada 2024. Hal ini menunjukkan bahwa kendaraan roda dua masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam mobilitas perkotaan karena lebih fleksibel dibandingkan kendaraan roda empat.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa jumlah kendaraan di Kota Bekasi terus bertambah dari tahun ke tahun. Peningkatan ini berpotensi menyebabkan kemacetan dan mempengaruhi kelancaran lalu lintas serta dapat meningkatkan akan terjadinya pelanggaran lalu lintas, jika tidak diimbangi dengan kebijakan transportasi yang tepat. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan, diperlukan langkah-langkah efektif dalam pengelolaan lalu lintas dan peningkatan infrastruktur jalan agar pertumbuhan kendaraan tidak semakin memperburuk kondisi lalu lintas di Kota Bekasi.

Masalah parkir yang tidak terkelola dengan baik menjadi fenomena umum di banyak daerah di Indonesia dan berpotensi mengganggu estetika kota jika tidak diatur dengan tepat, baik untuk kendaraan bermotor maupun non-motor. Salah satu faktor yang sering menyebabkan pelanggaran lalu lintas adalah parkir sembarangan, yang kerap menimbulkan kemacetan di sejumlah titik salah satunya pada jalan di Kota Bekasi yaitu pada jalan Ahmad Yani Kota Bekasi, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini berdampak pada menurunnya kapasitas jalan, meningkatnya kepadatan kendaraan, ketidaknyamanan bagi pengguna jalan, serta semakin maraknya parkir liar. Jika tidak segera diatasi, permasalahan ini dapat semakin memperburuk kondisi lalu lintas dan mobilitas masyarakat di perkotaan. Peningkatan jumlah kendaraan setiap tahunnya menjadi salah satu pemicu utama kemacetan, karena kapasitas jalan yang ada tidak mampu mengakomodasi pertumbuhan volume kendaraan yang terus terjadi. Kondisi ini juga berdampak pada semakin banyaknya pelanggaran parkir di lokasi yang tidak sesuai aturan seperti yang terjadi pada Jalan Ahmad Yani, Kota Bekasi. Selain itu, minimnya lahan parkir yang tersedia turut memperburuk situasi, memaksa pengendara untuk memarkirkan kendaraannya di tempat yang tidak semestinya. Akibatnya, arus lalu lintas menjadi terhambat dan menimbulkan risiko kecelakaan serta ketidaknyamanan bagi pengguna jalan lainnya. Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai masalah ini, berikut adalah data terkait jumlah pelanggaran parkir yang terjadi di Jalan Ahmad Yani Kota Bekasi berdasarkan data laporan pada Dinas Perhubungan

Kota Bekasi.

Dengan mempertimbangkan berbagai kendala tersebut, diperlukan strategi yang lebih efektif dalam menegakkan aturan parkir di Kota Bekasi khususnya pada jalan Ahmad Yani Kota Bekasi. Mengingat tingginya jumlah pelanggaran, kebijakan yang lebih tegas harus diterapkan. Parkir liar sendiri termasuk dalam pelanggaran lalu lintas, di mana beberapa lokasi telah diberi tanda larangan seperti rambu "Dilarang Parkir", "Dilarang Berhenti", serta marka jalan khusus. Penerapan aturan ini bertujuan untuk menjaga kapasitas jalan agar tetap optimal serta mengutamakan keselamatan pengguna jalan lainnya. Maka dari itu hal tersebut harus segera ditertibkan, dengan dilaksanakannya penindakan parkir liar yang efektif ini diharapkan dapat mewujudkan kelancaran lalu lintas di jalan Ahmad Yani Kota Bekasi.

METODE PENELITIAN

Peneliti lebih terfokus pada penelitian yang dilakukan dengan cara memeriksa, mengkaji, dan membahas efektifitas penindakan parkir liar pada Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional dalam mewujudkan kelancaran lalu lintas di jalan Ahmad Yani Kota Bekasi. Dalam penelitian berdasarkan tempat pelaksanaannya peneliti menggunakan penelitian lapangan, Penelitian lapangan yaitu penelitian yang secara langsung mengadakan pengamatan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data yang ditemukan langsung di lapangan pada jalan Ahmad Yani Kota Bekasi dan kantor Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional Kota Bekasi. Tujuan penulis menggunakan jenis penelitian lapangan adalah untuk mengamati secara langsung bagaimana efektifitas penindakan parkir liar pada Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional dalam mewujudkan kelancaran lalu lintas di jalan Ahmad Yani Kota Bekasi secara langsung, maka dari itu peneliti bisa mendapatkan gambaran yang sebenar- benarnya.

Pengukuran sasaran dalam pengukuran efektifitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Dengan demikian pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi berhasil merealisasi sasaran yang hendak dicapainya. Pendekatan sasaran dimulai dengan mengidentifikasi target perusahaan serta mengukur tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai target yang dimaksud. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. berbagai macam sumber yang dibutuhkannya dan juga untuk memelihara keandalan sistem organisasi agar bisa menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkai bersifat langka dan bernilai tinggi.

Pendekatan proses menganggap efektifitas sebagai efesiensi dan kondisi kesehatan dari organisasi internal. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan organisasi dan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi yang menggambarkan tingkat efesiensi serta kesehatan organisasi. Pendekatan proses umumnya digunakan oleh penganut pendekatan non-klasik (human relations) dalam teori organisasi yang terutama meneliti hubungan antara efektifitas dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Pendekatan proses menganggap sebagai efesiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian, menurut cara memperolehnya yaitu ada data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh organisasi (Laporan Data Dinas Perhubungan bidang Pengendalian dan Operasional Kota Bekasi), data di sebuah perusahaan dan lainnya) yang telah disahkan atau telah dipublikasikan. Secara umum, teknik pengumpulan data kualitatif berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Dalam hasil penelitian ini, peneliti akan memaparkan uraian data dan informasi yang telah diperoleh dari lapangan. Data tersebut dianalisis secara sistematis, terperinci, dan kritis dengan menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan uji kredibilitas melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan memeriksa dan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan. Dalam rangka memperoleh data yang representatif dan mendalam, peneliti melibatkan informan kunci yang memiliki pemahaman yang komprehensif serta keterkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji. Informan tersebut dipilih secara purposif berdasarkan kompetensi dan posisinya dalam konteks penelitian.

Setelah dilakukan wawancara dengan informan dari Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional serta observasi langsung di lapangan, khususnya di Jalan Ahmad Yani Kota Bekasi, diperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai pelaksanaan program penindakan parkir liar. Dalam pembahasan ini, penulis akan menganalisis sejauh mana program tersebut telah dilaksanakan secara efektif berdasarkan teori efektivitas Matini & Lubis dalam Husaini (2019:55), yang mencakup tiga pendekatan utama dan ditambah pembahasan mengenai hambatan serta upaya yang dilakukan oleh pihak pelaksana program.

1. Pendekatan Sasaran (Goal Approach)

Pendekatan ini menilai efektivitas dari sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai. Berdasarkan wawancara dengan petugas lapangan dan Kepala Seksi Pengendalian dan Operasional, diketahui bahwa kegiatan penertiban dilakukan rutin setiap hari kerja dengan pola patroli dan tindakan langsung terhadap kendaraan yang melanggar. Selain itu, juga dilakukan pengembokan dan penindakan tegas sebagai efek jera. Namun, dari hasil observasi ditemukan bahwa beberapa titik seperti depan pusat perbelanjaan dan toko-toko di pinggir jalan masih ditemukan kendaraan yang parkir liar, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan program belum sepenuhnya tercapai. Meskipun telah dilakukan penindakan, dampaknya belum cukup signifikan dalam menurunkan pelanggaran secara berkelanjutan.

2. Pendekatan Sumber (System Resource Approach)

Pendekatan ini menilai efektivitas dari sejauh mana organisasi mampu memperoleh dan memanfaatkan sumber daya untuk mendukung keberhasilan program. Berdasarkan observasi:

- a) Petugas di lapangan telah dilengkapi dengan perlengkapan kerja seperti rompi, HT, dan peluit.
- b) Tersedia kendaraan operasional (mobil dan motor), namun jumlahnya terbatas, sehingga patroli tidak bisa dilakukan secara menyeluruh dalam waktu bersamaan.
- c) Penggunaan teknologi seperti CCTV dan ATCS sudah tersedia di beberapa titik, namun pengintegrasian data dan pemanfaatannya untuk mendeteksi pelanggaran secara otomatis masih belum optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat sumber daya, namun belum dimanfaatkan secara maksimal sehingga efektivitas program dalam mengendalikan parkir liar belum optimal.

3. Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pendekatan ini menilai efektivitas dari proses internal organisasi seperti koordinasi dan disiplin kerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas memiliki SOP dan rutin melapor kepada atasan. Namun, observasi mengungkapkan lemahnya pengawasan langsung dan koordinasi lintas instansi seperti Satpol PP dan Kepolisian, sehingga proses operasional belum berjalan maksimal.

4. Hambatan dalam Pelaksanaan Program

Beberapa hambatan yang ditemukan berdasarkan wawancara dan observasi antara lain:

- a) Kurangnya personel di lapangan dibanding luas area yang harus diawasi.

- b) Kurangnya sarana dan prasarana, seperti kendaraan patroli dan rambu larangan parkir di lokasi rawan.
- c) Perilaku masyarakat yang masih rendah kesadarannya dan sering mengabaikan teguran petugas.
- d) Tidak konsistennya penegakan hukum, di mana setelah ditertibkan, pelanggar kembali mengulangi kesalahan di waktu lain.
- e) Minimnya integrasi teknologi, seperti tidak adanya sistem tilang elektronik atau pemantauan berbasis sensor parkir.

5. Upaya yang Dilakukan

Sebagai bentuk respons terhadap hambatan tersebut, pihak Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional telah melakukan beberapa upaya:

- a) Melakukan penambahan jadwal patroli pada jam-jam rawan.
- b) Mengajukan penambahan unit kendaraan operasional dan personel ke pemerintah daerah.
- c) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan edukasi melalui media sosial serta banner peringatan.
- d) Menjalin koordinasi dengan instansi lain, meskipun belum berjalan optimal.
- e) Mulai melakukan perencanaan integrasi sistem tilang elektronik berbasis kamera (ETLE).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional serta observasi langsung di Jalan Ahmad Yani Kota Bekasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Penindakan Parkir Liar telah menunjukkan upaya yang cukup signifikan, namun belum sepenuhnya efektif dalam mewujudkan kelancaran lalu lintas. Analisis ini menggunakan pendekatan efektivitas menurut Matini & Lubis dalam Husaini (2019:55), yaitu pendekatan sasaran, sumber, proses, serta hambatan dan upaya. Kesimpulan penelitian dijabarkan sebagai berikut:

1. Efektivitas Penindakan Parkir Liar pada Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional dalam Mewujudkan Kelancaran Lalu Lintas di Jalan Ahmad Yani Kota Bekasi

Efektivitas program penindakan parkir liar tergolong sudah berjalan dengan cukup baik. Dalam pendekatan sasaran (goal approach), pelaksanaan patroli rutin, peneguran, hingga pengembokan kendaraan telah dilakukan oleh petugas untuk menekan pelanggaran. Namun, masih ditemukan kendaraan parkir liar di beberapa titik rawan seperti depan pusat perbelanjaan, yang menandakan tujuan program belum sepenuhnya tercapai. Dari pendekatan sumber (system resource approach), tersedia sejumlah sumber daya seperti petugas, perlengkapan kerja, dan kendaraan operasional, namun jumlahnya masih terbatas. Teknologi pendukung seperti CCTV belum dimanfaatkan secara maksimal. Sementara itu, dari pendekatan proses (internal process approach), prosedur kerja dan pelaporan sudah berjalan, namun lemahnya pengawasan dari pimpinan dan kurangnya koordinasi antar instansi menyebabkan proses pelaksanaan belum berjalan optimal.

2. Hambatan dalam Pelaksanaan Penindakan Parkir Liar

Pelaksanaan program penindakan parkir liar di Jalan Ahmad Yani Kota Bekasi masih menghadapi sejumlah hambatan yang cukup kompleks. Di antaranya adalah keterbatasan jumlah personel dan kendaraan operasional yang menyulitkan pengawasan secara menyeluruh di area rawan pelanggaran. Selain itu, minimnya rambu larangan parkir di titik-titik strategis menyebabkan masyarakat kurang memahami batasan parkir secara visual. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap aturan lalu lintas juga menjadi tantangan tersendiri, karena pelanggaran sering terjadi meskipun sudah diberi teguran atau sanksi. Penegakan hukum yang belum konsisten dan belum maksimalnya pemanfaatan teknologi seperti sistem tilang

elektronik turut memperlemah efektivitas dan keberlanjutan program ini di lapangan.

3. Upaya yang Dilakukan oleh Dinas Perhubungan Bidang Pengendalian dan Operasional Kota Bekasi

Sebagai respons atas berbagai hambatan yang dihadapi, Dinas Perhubungan Kota Bekasi telah melakukan sejumlah upaya untuk meningkatkan efektivitas program penindakan parkir liar. Upaya tersebut meliputi peningkatan frekuensi patroli, khususnya di titik-titik rawan pelanggaran dan pada jam-jam sibuk, serta pengajuan tambahan personel dan kendaraan operasional guna memperkuat kapasitas pengawasan di lapangan. Sosialisasi kepada masyarakat juga terus dilakukan, baik secara langsung, melalui media sosial, maupun pemasangan banner di lokasi strategis. Dinas juga mulai menjalin koordinasi dengan pihak Satpol PP dan Kepolisian, meskipun masih perlu diperkuat dalam pelaksanaannya. Selain itu, direncanakan penerapan sistem tilang elektronik (ETLE) berbasis kamera serta optimalisasi pemanfaatan CCTV yang tersedia untuk mendukung proses penindakan yang lebih cepat, efektif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Ahmadi Imran. 2023. Implementasi Kebijakan Pengelolaan Parkir Ditepi Jalan Umum Gajah Mada Oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda. (*Journal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman Vol. 4 No. 2*). Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Achmad Riyanto. 2024. Implementasi Kebijakan penanggulangan Juru Parkir Liar Terhadap Ketertiban Ditepi Jalan Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Cirebon. (*Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon Vol. 4 No. 05*). Cirebon: Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.
- Akhmad Munadi, Arif Budiman. 2024. Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Penertiban Parkir Liar Di Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Di Pasar Induk Amuntai Dan Pasar Unggas). (*Jurnal MSDM Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Vol. 1 No. 3*). Kalimantan Selatan: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Basuki, Imam, and Amos Setiadi. 2015. *Potensi Angkutan Umum Pariwisata Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Transportasi, vol. 15, no. 2. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Daryanto & Setyobudi. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, A. 2018. Ilmu Administrasi Publik Di Indoensia : Mencari Identitas. In Gadjah Mada University Press (1st ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gregorius Hendrawan, Yosua Panuturi Siregar. 2023. The Impact of Illegal Parking on Traffic Connection along Pasar Kembang Yogyakarta Road: Problems and Solutions. (*International Journal of Social Science And Human Research Vol. 6, No. 12*). Yogyakarta. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Indra Firmansyah Indra, Marini Destiyana. 2022. Analisis Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Periode 2015-2020 Di Kabupaten Ogan Komering Illir (Studi Kasus Pada Bpkad Ogan Komering Illir). (*Land Journal Logistik dan Bisnis Internasional Vol. 3 No. 2*). Bandung: Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI).
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksar.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance. Bandung: CV Pustaka Setia

- Muri Yusuf. 2016. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mustikarani, Wini dan Suherdiyanto. 2016. *Analisis Fator-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas di Sepanjang Jalan H Rais A Rahman (Sui Jawi) Kota Pontianak*. Pontianak: IKKIP PGRI.
- Nastiti, Zakiah Gemi. 2019. *Analisa Kinerja Simbang Tiga Tak Bersinyal Type T-322 (Studi Kasus: Jl. Prof. Dr. Sutami Dan Jl. Sukahaji Bandung)*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sodikin, Ikin. 2015. *Reposisi Administrasi Negara*. Bandung: CEPLAS (Centre for Political and Local Autonomy Studies).
- Soekanto, Soerjono. 2018. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers. Sudarsono. 2015. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin, O.Z. 2020. *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.