



Public Sphere Review Journal of Public Administration

Vol. 1 No. 1 March (2022) Page: 1-8
Available online at : <http://psr.hangtuah.ac.id>



Efektivitas Program E-Parking dalam Pelayanan Publik di Taman Bungkul Surabaya

Theodora Thessa Renata Putri ¹, Sri Umiyati ², Budi Rianto³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v1i1.20>

CORRESPONDENCE

E-mail: Tesarenata6@gmail.com

KEYWORDS

Program Effectiveness, Electronic Parking System, Parking Management

ABSTRACT

This research aims to reduce the practice of illegal parking attendants and the leakage of parking retribution income can be overcome. The problem is focused on assessing the effectiveness of e-parking in Taman Bungkul Surabaya with reference to the theory of effectiveness according to Budiani (2007). The data obtained through interviews, observation, and documentation and analyzed qualitatively. This study concludes that the implementation of e-parking in Bungkul Park has not been effective because it has not yet been targeted, as evidenced by the finding of people who are less interested in paying for parking through e-parking machines, program socialization has been carried out directly and through social media, parking objectives have been achieved because they have there are no illegal parking practices and leakage of parking fees, while for program monitoring, periodic e-parking machines are checked, but four e-parking machines are found in the Bungkul Park area that cannot be used and have not been repaired until now due to the lack of reliable human resources.

PENDAHULUAN

Kehidupan sebuah Negara tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan akan berbagai sarana dan prasarana layanan publik sebagai pendukung kebutuhan di masyarakat (Pontoh, 2009). Pertumbuhan yang pesat populasi di tiap Negara berdampak terhadap kebutuhan sarana dan prasarana. Pertumbuhan kebutuhan akan infrastruktur tersebut berpengaruh terhadap proses pembangunan dan meningkatnya kebutuhan akan ruang di tiap Negara. Hal ini menuntut sebuah pengelolaan yang profesional oleh Pemerintah.

Penyediaan sarana dan prasarana layanan publik harus mengimbangi kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta menunjang berbagai aktivitas masyarakat. Inu Kencana (2003) menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pembangunan daerah merupakan bagian pembangunan nasional yang pada hakekatnya diharuskan untuk mengembangkan kemandirian di tiap daerah sesuai dengan potensi sumber daya yang dimiliki dan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan yang merata dan terpadu untuk melaksanakan pembangunan yang berkesinambungan. Menurut penelitian (Horota, 2017) daerah/kota lebih dituntut untuk menggali se optimal mungkin dari sumber-sumber keuangan seperti: pajak, retribusi, atau pungutan yang merupakan sumber sumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Fidiana (2018) menyatakan bahwa Pendapatan

Asli Daerah (PAD) merupakan sumber keuangan daerah yang terdapat dalam daerah yang bersangkutan yang di dalamnya terdiri dari Hasil Pajak Daerah, Hasil Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang terpisah dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah di bidang perhubungan pemerintah Kabupaten/Kota yang menghendaki agar penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dalam Undang-Undang tersebut juga menjelaskan dalam bidang perhubungan pemerintah Kabupaten/Kota wajib bertanggung jawab dalam penerbitan izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir yang ada di kota tersebut.

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya kepemilikan kendaraan di perkotaan akan mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan kegiatan manusia didalamnya terutama pada kawasan yang memiliki aktifitas kegiatan yang tinggi pada perdagangan dan komersial. Kondisi semacam ini semestinya tentunya akan membutuhkan ruang parkir yang memadai, namun persediaan ruang parkir di pusat kota biasanya sangat terbatas. Berikut tabel yang menyajikan data jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya dari tahun 2019-2021:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Surabaya

Jenis Kendaraan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Motor	1.672.041	1.732.992	1.798.325
Mobil	517.959	546.911	570.571
Jumlah	2.190.910	2.279.903	2.368.896

Sumber: Data Dinas Perhubungan Kota Surabaya Tahun 2022

Akibat jumlah kendaraan yang setiap tahun semakin bertambah secara signifikan, maka jalanan di Kota Surabaya juga menjadi semakin padat yang berimbas pada masalah perparikan yang semakin rumit. Masalah utama dari parkir adalah terbatasnya ruang parkir yang tersedia dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang membutuhkan tempat area parkir sehingga untuk pemecahannya perlu ditambah area parkir yang luas sedangkan di pusat kota terutama pada kawasan kegiatan perdagangan dan jasa tinggi sangatlah terbatas (Puspitasari & Mudana, 2017).

Surabaya sebagai ibukota yang ada di Jawa Timur merupakan daerah yang berkembang sangat pesat dengan jumlah penduduk yang terus bergerak dinamis dari waktu ke waktu. Berdasarkan hasil sensus penduduk terbaru 2020 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Surabaya, jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 2.874.314 jiwa. Jumlah tersebut terdiri atas 1.425.168 laki-laki dan 1.449.146 penduduk perempuan (jawapos.com). Kota Surabaya disebut sebagai pusat perdagangan, bisnis, industri dan pendidikan menjadi daya tarik sendiri bagi masyarakat luar kota Surabaya. Hal tersebut menyebabkan Kota Surabaya menjadi salah satu Kota yang padat akan penduduknya. Sebagai Kota industri tentunya masyarakat Surabaya memiliki mobilitas yang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari kepadatan penduduknya yang akhirnya menimbulkan kepadatan lalu lintas di Kota Surabaya dan tentunya juga membutuhkan fasilitas publik yang berkaitan dengan transportasi (Indahri, 2017).

Di Surabaya sering dijumpai praktik parkir liar di bahu jalan, karena terlalu banyak penambahan kendaraan setiap tahunnya, namun tidak diimbangi dengan lahan parkir yang memadai. Berdasarkan hal tersebut, Kota Surabaya memiliki potensi dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor retribusi daerah, khususnya retribusi parkir kendaraan. Beberapa masalah yang timbul adalah realisasi penerimaan pendapatan lebih kecil daripada target penerimaan pendapatan, salah satunya adalah penerimaan retribusi parkir. Pemerintah Kota Surabaya mengatur retribusi parkir dalam Perda (Peraturan Daerah) Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan perparkiran dan retribusi parkir (Kosasih, 2019).

Terdapat dua jenis retribusi parkir menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perparkiran dan Retribusi Parkir yaitu Retribusi Tempat Khusus Parkir dan Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum (TJU). Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah merubah strategi agar dapat mengoptimalkan penggunaan layanan perparkiran terutama yang berada di tepi jalan umum mengingat

banyaknya lokasi yang menjadi titik potensial di beberapa wilayah Kota Surabaya. Berikut merupakan tabel pendapatan parkir yang dibagi menjadi dua jenis yakni Retribusi Tempat Khusus Parkir dan Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum (TJU):

Tabel 2 Pemasukan Retribusi Parkir dari Tahun 2018-2020 di Kota Surabaya

Tahun	Retribusi Khusus Parkir	Tempat Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum (TJU)	Jumlah
2018	Rp 3.472.182.000,-	Rp 23.602.146.000,-	Rp 27.074.328.000,-
2019	Rp 3.912.666.000,-	Rp 29.214.307.000,-	Rp 33.126.973.000,-
2020	Rp 5.247.926.501,-	Rp 34.514.052.000,-	Rp 39.761.998.500,-

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surabaya Tahun 2021

Dari data tabel 2 di atas terlihat bahwa hasil retribusi parkir tempat khusus parkir dan retribusi parkir tepi jalan umum selama tahun 2018-2020 yang ada di Kota Surabaya dapat diketahui selalu meningkat untuk setiap tahunnya. Retribusi parkir ini menjadi retribusi yang berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Retribusi Daerah yang juga membantu untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dikarenakan kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kota Surabaya juga selalu meningkat untuk setiap tahunnya. Penyediaan tempat parkir merupakan kebutuhan masyarakat perkotaan, permasalahan dalam layanan publik perparkiran di Kota Surabaya memfasilitasi masyarakat khususnya dengan adanya pemakaian jasa parkir di tiap titik parkir. Kondisi pengemudi yang memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan atau biasa disebut dengan parkir on street di berbagai kota besar di Indonesia.

Permasalahan pelayanan perparkiran menjadi catatan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas parkir dan pemahaman masyarakat terkait parkir. Dari permasalahan di atas pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan inovasi Surabaya Electronic Parking (E-Parking) yang berupa alat parkir meter. Mengatasi pelayanan parkir di tepi jalan umum, pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya menerapkan parkir elektronik atau yang dikenal sebagai smart parking. Mesin parkir elektronik ini sebagai salah satu upaya untuk mengurangi permasalahan yang terjadi dan berdampak pada pemasukan retribusi parkir di Kota Surabaya. Sistem smart parking merupakan sebuah sistem pengelolaan lahan parkir secara komprehensif yang sekarang mulai dipasang di beberapa tempat yang ditentukan oleh Pemerintah kota Surabaya seperti Balai Kota Surabaya dan Taman Bungkul Surabaya.

Tabel 3 Lokasi, Jumlah E-Parking di Surabaya

Lokasi	Jumlah Alat	Petugas	Pengawas
Taman Bungkul	10	30	9
Balai Kota (yang berada Jl sedap malam dan Jl di Jimerto)	10	30	9

Sumber: Data sekunder, diolah oleh peneliti tahun 2022.

Electronic Parking (E-Parking) atau parkir meter adalah alat yang digunakan untuk mengukur waktu lama parkir dan menerima pembayaran uang parkir secara elektronik. Dengan adanya parkir meter, pengemudi dapat memarkirkan kendaraan di lokasi yang ditunjuk sebagai tempat parkir. Peraturan Daerah Kota Surabaya nomer 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perparkiran daerah diperkuat dengan adanya Standard Operating Procedure (SOP). Standard Operating Procedure (SOP) ini disusun sebagai landasan operasional sistem integrasi Alat Parkir Meter dengan transaksi uang elektronik multi penerbit. Alat parkir meter mulai dipasang dan langsung diuji coba terhadap pengguna parkir di sekitar Balai Kota Surabaya yaitu di Jalan Sedap Malam dan Jalan Jimerto pada tanggal 1 Februari tahun 2017 selanjutnya dipasang di sekitar Taman Bungkul Kota Surabaya yaitu di Jalan Taman Bungkul Darmo pada tanggal 29 Desember 2017. Alat parkir meter di kawasan Taman

Bungkul ini berjumlah 10 dengan berbentuk persegi panjang berwarna hitam doff dan menggunakan pembayaran uang elektronik atau e-money sebagai alat pembayaran parker.

Retribusi Parkir menjadi pendapatan yang sangat rawan terjadinya kecurangan dalam menyampaikan atau menyetorkan besarnya Retribusi Parkir, karena masih banyak juru parkir yang masih memanfaatkan wilayah parkir yang tidak memberikan karcis dan mengambil biaya parkir yang melebihi dari tarif yang sudah ditetapkan. Untuk mengatasi hal itu, Pemkot Surabaya mengoptimalkan beberapa ruas jalan. Kondisi inilah yang membuat Pemkot tidak mungkin melebarkan jalan secara terus-menerus. Akan tetapi Pemkot akan mengoptimalkan fungsi jalan seperti perluasan layanan park and ride dan penggunaan alat transportasi masal (Kosasih, 2019).

Sampai saat penelitian ini dilakukan, penulis belum menemukan penelitian terdahulu yang mengangkat tentang efektivitas program e-parking yang berlokasi di Taman Bungkul. Peneliti memilih meneliti lokus di Taman Bungkul karena alat parkir meter atau e-parking di Kota Surabaya hanya diletakan di 2 titik, dan salah satunya ditempatkan di Taman Bungkul Surabaya. Kemudian penulis telah melakukan observasi awal yang mana peneliti menemukan beberapa pengunjung Taman Bungkul yang tidak mengetahui kegunaan dari mesin e-parking yang telah disediakan oleh pemerintah, sehingga mereka masih membayar parkir secara langsung kepada juru parkir. Faktor lainnya yang ditemukan karena juru parkir yang tidak menawarkan pembayaran secara elektronik sehingga mesin parkir tersebut terabaikan. Selanjutnya yaitu masih terdapat beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab seperti pungutan liar dari pihak yang bukan ditugaskan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Sebelum adanya mesin e-parking di Taman Bungkul Surabaya, kondisi taman bungkul ini yang tiap harinya selalu memiliki potensi parkir yang tinggi terlebih lagi selalu ramai akan pengunjung di tiap hari libur yang mengakibatkan parkir Taman Bungkul penuh dengan kendaraan bermotor dan bermobil. Semakin ramainya orang berkumpul di taman tersebut, maka kapasitas parkir yang ada sudah tidak dapat menampung volume kendaraan yang ingin parkir, sehingga kendaraan yang parkir di lokasi tersebut membludak dan mengganggu lalu lintas di Jalan Raya Darmo, dan masih terdapat banyaknya oknum parkir liar yang memarkirkan kendaraan pengunjung tersebut dengan semrawut, seperti yang banyak dikeluhkan warga sekitar Jalan Raya Darmo.

Dalam rangka otonomi daerah diperlukan upaya pemerintah daerah dalam menggali dan mengembangkan daerah untuk memperoleh dana sehubungan dengan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah. Namun, selama ini retribusi parkir belum berfungsi secara optimal. Dengan melihat retribusi parkir yang peningkatannya tidak sebanding dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, serta kurangnya sosialisasi maupun pengawasan secara intensif terkait adanya e-parking kepada masyarakat yang berkunjung ke Taman Bungkul.

Hal di atas didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi Pradita & Utomo, 2021) tentang efektivitas sistem e-parking di Jalan Dr. Radjiman Kota Surakarta. Hasil penelitiannya adalah efektivitas sistem e-parking di Jalan Dr. Radjiman Kota Surakarta belum berjalan efektif, terlihat dari sosialisasi program dilihat dari kemampuan penyelenggara dan sikap terhadap sosialisasi, dapat dikatakan masih kurang efektif. Berdasarkan kemampuan penyelenggara program, sosialisasi sudah dilakukan akan tetapi kepada masyarakat masih kurang dan belum merata, beberapa masyarakat belum mengetahui jelas mengenai informasi e-parking tersebut. Sementara itu berdasarkan sikap terhadap sosialisasi kurang mendapat respon baik dari masyarakat. Kemudian dilihat dari tujuan program masih kurang efektif, penerapan belum maksimal lantaran masih ditemukan beberapa juru parkir yang tidak mengoperasikan alat dilapangan. Adapun kesadaran dari masyarakat juga kurang, masyarakat enggan membayar tarif sesuai yang dikenakan. Kemudian pelaksanaan non tunai kurang maksimal dikarenakan kebiasaan masyarakat dan juru parkir lebih memilih transaksi tunai. Namun demikian ketepatan sasaran program sudah tepat atau dapat dikatakan sudah efektif, dikarenakan e-parking sebagai bentuk pelayanan di bidang perpajakan sehingga yang menjadi sasaran utama ditujukan pada masyarakat. Sasaran selanjutnya yakni Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang mampu memantau secara real time dan sasaran terakhir yaitu juru parkir. Kemudian mengenai pemantauan program dapat dikatakan sudah efektif ini dibuktikan telah dilaksanakan rutin pemantauan yang dilakukan oleh tim khusus tersendiri. Adapun fungsi lain dilakukan pemantauan yakni menjadi pendamping bagi juru parkir ketika menghadapi hambatan.

Bedasarkan data dan pemaparan masalah di atas, maka diperlukan penelitian tentang Efektivitas Program E-Parking Dalam Pelayanan Publik di Taman Bungkul Surabaya.

METODE

Penelitian ini memilih jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Moloeng, 2007). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003). Penulis menggunakan metode ini dengan maksud ingin mendeskripsikan atau menggambarkan secara detail tentang Efektivitas Program E-Parking Dalam Pelayanan Publik yang ada di Taman Bungkul Surabaya. Fokus penelitian ini pada efektivitas program e-parking dalam pelayanan publik dengan menggunakan pengukuran efektivitas menurut Budiani (2007) yang mengemukakan bahwa mengukur efektivitas program e-parking dapat diukur dari berbagai hal diantaranya: Ketetapan sasaran program, Sosialisasi program, Tujuan program, Pemantauan program.

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive yakni memilih orang-orang yang dijadikan informan karena mereka yang akan menjelaskan tentang objek yang akan penulis teliti dan dikembangkan dengan memberikan instruksi yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2016). Sumber informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengelola Parkir Tepi Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Staff Administrasi dan Penyajian Data Parkir Tepi Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Petugas Pemantau E-Parking Taman Bungkul Surabaya, dan Juru Parkir Taman Bungkul Surabaya, masyarakat sebagai pengguna area parkir Taman Bungkul baik itu karyawan kantor, atau masyarakat yang memarkirkan kendaraannya di luar gedung yang berdekatan dengan area parkir Taman Bungkul. Kemudian metode pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori (Miles, 2014) yaitu menganalisis data dengan empat langkah: pengumpulan, kondensasi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Parking di Taman Bungkul diresmikan oleh Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini sejak hari Minggu Tanggal 18 Februari 2018. Setiap kendaraan yang parkir di kawasan taman ikon utama Surabaya ini wajib menggunakan e-payment alias pembayaran nontunai. Setiap pemilik kendaraan baik motor maupun mobil harus menggenggam e-payment sebelum masuk areal parkir. Sebab, petugas akan menyarankan top up atau memberi perdana kartu e-payment. Saat peresmian, Taman Bungkul saat ini sudah memiliki sepuluh unit alat parkir meter, empat diantaranya diletakkan di Jalan Taman Bungkul, tiga diletakkan di Jalan Serayu dan tiga lainnya diletakkan di Jalan Progo. Alat e-parking ini yang bisa menghitung lama parkir dan mendeteksi pembayaran sesuai nomor polisi kendaraan yang dipejot di alat parkir tersebut.

Oleh sebab itu, dalam bab ini akan menyajikan dan menganalisa temuan lapangan yang berhubungan dengan efektivitas program e-parking di Taman Bungkul Surabaya dengan fokus penelitian memperhatikan ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Adapun deskripsi temuan dan analisa akan disampaikan pada bagian berikut.

Ketepatan sasaran program

Ketepatan sasaran program e-parking yang ada di Taman Bungkul belum efektif, hal tersebut dikarenakan secara prakteknya di lapangan masih ditemukan sebagian kecil masyarakat yang membayar parkir melalui mesin e-parking, dan sebagian masyarakat lainnya masih membayar tunai kepada juru parkir, meskipun subjek sasaran program tersebut sudah jelas yakni ditujukan kepada masyarakat baik itu pengunjung Taman Bungkul itu sendiri maupun kepada masyarakat lain yang ikut memarkirkan kendaraannya di area parkir Taman Bungkul.

Sosialisasi program

Sosialisasi program e-parking di Taman Bungkul belum berjalan efektif, dilihat pada indikator bentuk sosialisasi, intensitas sosialisasi meskipun sudah dijalankan secara langsung face to face oleh juru parkir kepada

masyarakat, maupun sosialisasi melalui sosial media setiap harinya, namun pada kenyataannya belum sepenuhnya mendapatkan respon positif karena masyarakat kurang antusias atau minat untuk menggunakan mesin e-parking tersebut, mereka justru lebih minat membayar retribusi parkir secara tunai kepada juru parkir yang bertugas. Berikut ini merupakan gambaran bentuk sosialisasi program e-parking yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya:

Pencapaian tujuan program

Tujuan dilaksanakannya program e-parking tersebut yakni meminimalisir adanya juru parkir liar, serta menekan kebocoran retribusi parkir, namun tujuan tersebut belum mencapai hasil yang maksimal. Karena sebagian kecil masyarakat belum memahami maksud dari sosialisasi yang telah disampaikan pihak juru parkir Taman Bungkul maupun dari pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri, sehingga minat masyarakat untuk membayar parkir melalui mesin e-parking masih kurang.

Pemantauan program

Sedangkan pemantauan program e-parking di Taman Bungkul dan juga temuan di lapangan sudah dijalankan dengan baik, dilihat dari intensitas pemeriksaan mesin e-parking dilakukan setiap hari oleh tim pemantau teknis lapangan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Bentuk pemeriksaan yang dilakukan adalah monitoring, kemudian pengecekan secara berkala pengoperasian mesin e-parking seperti aki mesin apakah masih berfungsi normal atau tidak normal, kemudian mengganti kertas untuk mencetak karcis parkir yang sudah habis. Kemudian dari indikator intensitas pengawasan program e-parking di Taman Bungkul, juga dilakukan setiap oleh staf pengawas lapangan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dalam menjalankan tugas pengawasan terbagi menjadi dua shift yaitu shift jaga pagi hingga siang serta shift jaga sore hingga malam. Selain itu dalam proses pengawasan operasional mesin e-parking dibantu juga oleh CCTV yang terpasang di area Taman Bungkul, sehingga dapat memaksimalkan kinerja staf pengawas lapangan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Namun dari segi ke-efektifan masih belum efektif karena masih ditemukan kendala secara teknis fungsional mesin e-parking seperti aki mesin yang mati, lalu software atau aplikasi yang error. Untuk memperbaiki mesin e-parking yang softwarena bermasalah tersebut, Dinas Perhubungan Kota Surabaya belum bisa maksimal dalam memperbaikinya, dikarenakan belum memiliki SDM yang handal atau ahli dalam memperbaiki software mesin. Kemudian berkaitan dengan pengadaan mesin e-parking yang baru juga terkendala di anggaran, dikarenakan mesin e-parking tersebut diproduksi di Negara Perancis.

Faktor penghambat dalam Efektivitas Program E-Parking di Taman Bungkul yakni: 1) Komunikasi sosialisasi yang dilakukan baik itu oleh juru parkir yang bertugas di lapangan maupun oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri mengenai e-parking belum maksimal, hal tersebut dikarenakan masih ditemukan sebagian masyarakat yang tidak mengetahui cara penggunaan mesin e-parking. Sebagian pengunjung memilih membayar parkir secara tunai kepada juru parkir, kemudian juru parkir membantu men-tap kartu e-money ke mesin e-parking, 2) Ditemukannya kondisi empat mesin e-parking yang error di bagian aki mesin yang mati, maupun software atau aplikasi bawaan yang terpasang di dalam mesin e-parking itu sendiri macet sehingga tidak dapat digunakan. Untuk memperbaiki mesin e-parking tersebut tidak bisa cepat karena kurangnya sumber daya manusia yang handal khususnya yang memahami software mesin, dan jika dilakukan pengadaan mesin e-parking yang baru terkendala pada anggaran, karena mesin e-parking tersebut diimpor dari Negara Perancis.

Sedangkan untuk faktor pendukung dalam Efektivitas Program E-Parking di Taman Bungkul yakni: 1) Dalam pelaksanaan program e-parking terdapat susunan organisasi dan tugas pokok yakni dilakukan oleh UPTD Parkir Tepi Jalan Umum di bawah koordinasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya, hal tersebut dijelaskan dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya, sehingga dalam proses pelaksanaan program e-parking lebih fokus pada tujuan instansi sesuai dengan tupoksinya, 2). Adanya media massa elektronik seperti website, youtube, instagram dan media sosial lainnya yang dimiliki Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai platform dalam menyampaikan informasi mengenai e-parking. Penggunaan media elektronik tersebut dapat menunjang strategi pengelolaan parkir yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan parkir yang memuaskan kepada masyarakat, 3) Dalam menunjang pengelolaan e-parking di Taman Bungkul khususnya

berkaitan dengan juru parkir, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah merekrut juru parkir resmi yang disebut sebagai juru parkir independensil. Juru parkir independensil tersebut merupakan orang-orang pilihan yang direkrut dan dibina langsung oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dan dalam melaksanakan tugasnya juru parkir independensil dibekali atribut parkir resmi seperti seragam (rompi) parkir, sepatu, serta karcis parkir resmi.

Hasil penelitian penulis saat ini mendukung hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh (Silvanda Dewi Pradira Tahun 2020) yang berjudul Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr Radjiman, hal tersebut dikarenakan sama-sama mengkaji dan menganalisis tentang efektivitas program elektronik parkir (e-parking) menggunakan teori efektivitas menurut (Budiani,2007), untuk indikator efektivitas yang sama-sama belum efektif adalah indikator ketepatan sasaran program, sosialisasi program, dan tujuan program. Kemudian hasil penelitian penulis saat ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rizky Pradipta Tahun 2017) yang berjudul Efektivitas Program Terminal Parkir Elektronik (TPE) di DKI Jakarta (Studi Kasus Jalan H. Agus Salim atau Jalan Sabang Jakarta Pusat) karena memiliki kesamaan indikator efektivitas yaitu indikator sosialisasi program dan indikator tujuan program.

Sedangkan hasil penelitian saat ini kurang mendukung hasil penelitian yang dilakukan (Arini Alfia Rahmah Tahun 2018) yang berjudul Efektivitas Program Penataan Parkir di Kawasan Pusat Oleh-Oleh Pandanaran Kota Semarang dan juga penelitian yang dilakukan (Deldha Epy Artamalia 2019) yang berjudul Evaluasi Program E-Parking di Kawasan Balai Kota Surabaya, karena perbedaan teori yang digunakan dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian

KESIMPULAN

Efektivitas Program E-Parking Dalam Pelayanan Publik di Taman Bungkul Surabaya belum efektif sehingga masih perlu ditingkatkan menjadi lebih baik. Beberapa indikator efektivitas program yang menghasilkan temuan positif yaitu: indikator ketepatan sasaran program (sub indikator subjek penerima program), lalu indikator sosialisasi program (sub indikator bentuk sosialisasi, dan intensitas sosialisasi), kemudian indikator pemantauan program (sub indikator intensitas pemeriksaan program dan intensitas pemantauan program). Sedangkan indikator yang harus ditingkatkan lagi adalah sub indikator ketepatan sasaran program, indikator sosialisasi program (sub indikator manfaat sosialisasi), indikator tujuan program, serta indikator pemantauan program (sub indikator kendala pemantauan program).

Efektivitas program e-parking di Taman Bungkul masih menemui hambatan seperti komunikasi dalam sosialisasi yang belum maksimal dikarenakan masih ditemukan masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan mesin e-parking sehingga memilih membayar parkir secara tunai, kemudian sumber daya manusia khususnya teknisi yang belum ahli dalam bidang IT software sehingga apabila mesin e-parking rusak di bagian softwrenya tidak bisa diperbaiki dengan cepat, kemudian mesin e-parking merupakan mesin yang diimpor dari Negara Perancis, dikarenakan Pemerintah belum bisa memproduksi mesin e-parking sendiri (mengandalkan produk dalam negeri). Di sisi lain terdapat faktor pendukung seperti adanya regulasi Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 60 tahun 2016 mengenai aktor pelaksana program e-parking ini yaitu dilaksanakan oleh UPTD Parkir Tepi Jalan Umum di bawah koordinasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya, kemudian meminimalisir juru parkir liar di area parkir Taman Bungkul Dinas Perhubungan Kota Surabaya merekrut juru parkir pilihan (jukir independensil) yang dibina langsung dan diberi fasilitas atribut parkir resmi seperti seragam parkir, sepatu, dan karcis parkir resmi. Serta sudah memanfaatkan media elektronik seperti sosial media dan website sebagai platform untuk mengedukasi masyarakat mengenai program e-parking

REFERENSI

- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. 49-57.
- Camphbell, J. . (1989). Teori Efektivitas (Terjemahan). Erlangga.
- Dewi Pradita, S., & Utomo, I. H. (2021). Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr. Radjiman) Effectiveness of Electronic Parking System (E-Parking) of Parking Management in the City of Surakarta (Case Study of. *Journal.Intelekmadani.Org*, 1(1), 33-46. <http://journal.intelekmadani.org/index.php/jgpi/article/view/48>

- Fidiana, R. (2018). Determinan Kualitas Opini Audit Pemerintah Daerah. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 267-279.
- Hayati, Rahadatul. (2018). Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir Melalui E-Parking Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Kasus E-Parking Di Jalan Jimerto Dan Jalan Sedap Malam Kota Surabaya). *Publika*, 6(1).
- Horota, P. (2017). Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dalam Rangka Otonomi Daerah Melalui Potensi Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Keuda*, 2(1), 1-10.
- Indahri, Y. (2017). Tantangan Pengelolaan Penduduk Di Kota Surabaya. *Jurnal Aspirasi*, 8(1), 1-27.
- Kosasih, H. C. (2019). Efektivitas Pengelolaan Retribusi Parkir di Kota Surabaya Skripsi. 1-70.
- Miles, H. et. a. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition3*. Arizona State University.
- Moloeng, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda.
- Nawawi, & M. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press.
- Pontoh, K. (2009). *Pengantar Perencanaan Perkotaan*. ITB.
- Puspitasari, R., & Mudana, I. K. (2017). Kajian Penataan Parkir di Badan Jalan Kota Cirebon Study of The Arrangement On-Street Parking in Cirebon City. *R. Puspitasari, I.Madura*, 118(5).
- Rahmah, A. A., & Warsono, H. (2018). Efektifitas Program Penempatan Parkir di Kawasan Pusat Oleh- Oleh Pandanaran Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 7(2), 148-164.
- Satries, W. I. (2011). Efektivitas Program Pemberdayaan Pemuda pada Organisasi Kepemudaan Al Fatih Ibadurrohman Kota Bekasi. Universitas Indonesia, Jakarta: Tesis yang dipublikasikan.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Alfa Beta, Bandung.