

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)

Rahadatul Hayati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Rahadatulhayati06@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
efanida@yahoo.com

Abstrak

Banyaknya penggunaan lahan parkir harusnya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor retribusi parkir, namun kenyataannya ditemukan kebocoran PAD sektor parkir. Hal ini disebabkan adanya pungutan liar atau tarikan biaya parkir yang melebihi tarif normal dari juru parkir dan akhirnya berdampak pada parkir liar. Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Surabaya berupaya memberikan penyelesaian atas permasalahan peparkiran dengan menerapkan *electronic parking* melalui parkir meter. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sehingga data yang diperoleh bersikap deskriptif berbentuk kata dan kalimat dari hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan serta dokumentasi seperti halnya yang dijelaskan di bab sebelumnya. Analisis data dari penelitian ini dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Strategi teori yang digunakan adalah strategi pengembangan *e-government* yang dikemukakan oleh Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yaitu: mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat, melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan parkir melalui *electronic parking (e-parking)* di tepi jalan umum oleh dinas perhubungan kota surabaya dapat dikatakan berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan kendala yang terjadi. Kendala yang ditemukan berupa sosialisasi yang tidak menyeluruh kepada seluruh masyarakat sehingga banyak masyarakat khususnya pegawai Pemerintah Kota (Pemkot) yang tidak begitu tahu apa itu parkir meter, ditemukannya juru parkir yang masih lalai yaitu terjadinya kerusakan kaca spion milik pengguna jasa parkir perlunya pengawasan yang lebih lagi oleh pengawas dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya, perlunya kajian terkait biaya parkir agar lebih terjangkau karena nantinya jika diterapkan parkir progresif akan mempengaruhi biaya parkir bagi masyarakat, perlunya perbaikan kualitas dari transportasi masal agar mengurangi penggunaan kendaraan pribadi oleh masyarakat.

Kata kunci : Strategi, *Electronic Government*, Parkir Meter

Abstract

The number of car parking has should be increased the total profit which a city can collected, but in the fact we can found any blackout on the car parking sector system management. It caused by there is an illegal charge in the car pakring sector. As a institution which is manage the car parking sector system management attempts to solve the problem, with launched their new improvement on car parking service, its called electronic parking system service with parking meter. The research used qualitative method. So the researcher collected data from descriptive analysis with word and sentences based on interview and the result of field observation. The method in data analyze used from miles and hubberman. The strategic theory which used is electronic government development strategic based on intruksi presiden nomor 3 tahun 2003, means: delevoped a reliable system of public service and trusted, arrange the management system and government work procced and also holystic local government, take the advantage of technology, increase role of bussiness world and developed informatics and telecommunication industry, to developed of human resources, and also improve public e literac, carry out the systematic expansion from realystic and measurement procced. The results of this research indicate that the strategy of parking service development through electronic parking (e-parking) on the edge of the public road by Dinas Perhubungan Kota Surabaya can be said that is run well, but there are still some deficiency and obstacles that occurred. Obstacles found in the form of socialization is not through to the entire society so that many people, especially employees of the City Government (Pemkot) who do not really know what parking meter is and there are still parking officers that found which still doing mistake like broken reaview that dinas perhubungan have to control the system of it and have to review the cost that the customer have to pay for,because when progresif fare have been apply it will influence parking cost and also need quality rpaor from public transportation so it can decrease the number of used personal vechile.

Keywords: Strategy, Electronic Government, parking meter

PENDAHULUAN

Kota Surabaya sebagai pusat perdagangan, bisnis, industri dan pendidikan menjadi daya tarik sendiri bagi masyarakat luar Kota Surabaya untuk memperbaiki kesejahteraan hidupnya sehingga banyak pendatang dan perantauan. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepadatan penduduk di Kota Surabaya. Sebagai kota industri tentunya masyarakat Surabaya memiliki mobilitas yang tinggi. Hal tersebut berakibat pada kepadatan lalu lintas di Kota Surabaya dan tentunya juga membutuhkan fasilitas publik yang berkaitan dengan transportasi. Terlebih banyak masyarakat Kota Surabaya cenderung memilih menggunakan transpotasi pribadi dari pada moda transpotasi masal. Kepadatan penduduk dan semakin meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi di Surabaya berimbas pada permasalahan klasik perkotaan yaitu kemacetan. Kepemilikan kendaraan pribadi yang semakin tinggi menjadi permasalahan utama dalam perparkiran. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Zainuddin (2000).

”Kegagalan dalam pengendalian peparkiran dapat menyebabkan turunnya kapasitas jalan, terhambatnya lalu lintas, tidak efektifnya penggunaan jalan, pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh antrian kendaraan pada ruas jalan tertentu dalam keadaan mesin hidup, dan bahkan menyebabkan kecelakaan lalu lintas.”

Kemacetan yang terjadi bukan hanya disebabkan banyaknya kendaraan pribadi yang dimiliki oleh masyarakat namun juga dikarenakan manajemen parkir yang buruk menjadi salah satu penyebabnya. Seperti parkir liar hal ini terjadi akibat lahan parkir yang tidak dapat menampung jumlah kendaraan milik pribadi sehingga kendaraannya di parkir di Tepi Jalan Umum (TJU). Kemacetan yang ditimbulkan selain berawal dari banyaknya penggunaan kendaraan pribadi adalah masyarakat yang suka memarkirkan kendaraannya di tempat yang bukan termasuk lokasi parkir. Pada dasarnya setiap orang dilarang memanfaatkan ruang jalan yang bukan menjadi lokasi parkir. Hal ini kemudian mengakibatkan terganggunya fungsi jalan. Terganggunya fungsi jalan ini misalnya parkir kendaraan untuk keperluan lain selain dalam keadaan darurat. (<http://www.hukumonline.com>, 15 Oktober 2017).

Permasalahan di Kota Surabaya selain jumlah kendaraan pribadi yang banyak, juga memiliki permasalahan Juru Parkir (jukir) nakal yang sering meminta tarif parkir di luar ketentuan. Bahkan tarif parkir yang diminta bisa dua kali hingga tiga kali lipat dari tarif parkir yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya. Permasalahan pelayanan perparkiran menjadi catatan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas jukir dan pemahaman masyarakat terkait parkir.

Dari permasalahan di atas pemkot Surabaya akan memberlakukan *Electronic Parking (E-Parking)* yang berupa alat parkir meter. *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. Parkir meter umumnya dipakai pemerintah kota atau otoritas parkir di bahu jalan yang menjadi lokasi parkir. Adanya *Electronic Parking (E-Parking)* menjadi salah satu konsep dari *smart city* sektor pembayaran parkir. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang “**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)**”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara itu fokus penelitian menggunakan Strategi teori yang digunakan adalah strategi pengembangan *e-government* yang dikemukakan oleh Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yaitu: mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat, melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan Model Interaktif dari Miles dan Huberman: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan .

LOKASI PENELITIAN

Lokasi Penelitian dilakukan di kawasan Balai Kota Surabaya yaitu di Jalan Jimerto dan Jalan Sedap Malam sebagai *pilot project* penerapan parkir meter.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian data yang telah disuguhkan serta dipaparkan dalam hasil penelitian terkait Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir Melalui *Electronic Parking (E-Parking)* Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Kasus di Jalan Jimerto dan Jalan Sedap Malam). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan strategi pengembangan *electronic government* menurut Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang memiliki 6 strategi pengembangan yaitu: mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, menata

sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat, melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya pada UPTD parkir tepi jalan umum strategi pengembangan pelayanan parkir melalui *electronic parking (e-parking)* meliputi:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

Sasaran dari pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas adalah perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau, pembentukan portal informasi pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah, pembentukan jaringan organisasi pendukung yang menjembatani portal-portal informasi pelayanan publik dan pengelolaan informasi terkait sistem manajemen dan proses kerja, serta pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi. Adanya permasalahan terkait pelayanan parkir di tepi jalan umum yang buruk menuntut Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan perbaikan pelayanan parkir tepi jalan umum. Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya UPTD parkir tepi jalan umum mencoba memberikan perbaikan atas permasalahan pelayanan perparkiran. Permasalahan pelayanan perparkiran di Kota Surabaya belum dikatakan cukup baik hal ini terkait banyaknya perilaku juru parkir yang meresahkan bagi masyarakat Kota Surabaya yaitu dari perilaku juru parkir yang mengenakan tarif parkir melebihi tarif normal. Dalam penerapan parkir meter dapat dilihat bahwa perolehan PAD sektor parkir naik tetapi fluktuatif. Meningkatnya PAD Kota Surabaya sektor parkir juga dipengaruhi penerapan parkir meter pada kawasan parkir zona. Dinas Perhubungan Kota Surabaya nantinya juga akan menerapkan parkir progresif. Perlunya kajian terkait penerapan parkir progresif karena ini akan mempengaruhi biaya parkir sehingga akan memberikan beban bagi masyarakat. Untuk penerapan parkir meter Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga berupaya bekerjasama dengan pihak swasta dalam pengadaan parkir meter dan *e-money*. Pengadaan parkir meter juga sudah disesuaikan dengan standarisasi pengamanan mesin yaitu antivandalisme dan dapat menjaga informasi terkait nomor kendaraan dari pemilik kendaraan. Dengan diterapkan parkir meter diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan perbaikan kualitas kerja dari jukir, karena penggunaan elektronik harus diikuti dengan perbaikan proses kerja dari juru parkir. Namun perlunya perbaikan kualitas kerja antara

juru parkir dan pengawas karena pernah ditemukan kaca spion motor pemilik kendaraan pecah. Juru parkir tidak boleh meninggalkan lokasi diselenggarakannya parkir selama jam kerja. Segala bentuk kerusakan menjadi tanggungjawab jukir dan diselesaikan secara pribadi dengan dengan pemilik kendaraan. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga mempermudah masyarakat dengan pemberian informasi terkait parkir meter secara online dan masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui seluruh sosial media Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

2. Menata Sistem Manajemen dan Proses Kerja Pemerintah dan Pemerintah Daerah Otonom Secara Holistik

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju menjadi peluang bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi informasi di lembaga pemerintah. Perkembangan teknologi juga harus diperbaiki dengan sistem atau proses kerja pemerintah yang lebih baik. Adanya perbaikan proses kerja yaitu juru parkir sudah tidak lagi menerima pembayaran parkir, juru parkir dituntut untuk menggunakan parkir meter sebagai alat untuk menerima pembayaran parker. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga akan memberikan gaji tetap untuk setiap bulannya, dan akan disesuaikan dengan UMR Kota Surabaya. Selain itu juga untuk meningkatkan kinerja dari para juru parkir akan ada pengawas dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang akan mengawasi kinerja dari juru parkir.

3. Memanfaatkan Teknologi Informasi Secara Optimal

Menurut Ely Sufianti (2006) perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintah secara signifikan. Sejalan dengan berkembangnya penggunaan internet dilingkungan pemerintah dan masyarakat, maka pemerintah menyikapinya dengan menggunakan teknologi tersebut sebagai alat untuk memperlancar dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah. Alat parkir meter memiliki spesifikasi yang tentunya menjadi rincian terkait kelebihan menggunakan parkir meter. Kemajuan teknologi informasi memberikan peluang yang sangat luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan akan daerahnya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga sudah secara tepat memanfaatkan teknologi secara maksimal yaitu dengan memanfaatkan teknologi untuk menjawab keluhan dan memberikan perbaikan kualitas parkir dengan menggunakan teknologi berupa parkir meter dan *e-money*. Selain penggunaan parkir meter dan *e-money* sebagai upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memanfaatkan teknologi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait parkir tepi jalan umum melalui sosial media Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

4. Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha dan Mengembangkan Industri Telekomunikasi dan Teknologi Informasi.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya harus memanfaatkan perkembangan *e-government* untuk menumbuhkan industri dalam negeri di bidang ini. Oleh karena itu perkembangan industri sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi informasi. Pengadaan parkir meter oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah menggandeng pihak swasta melalui sistem lelang yang dilakukan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa (LKPP). Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam hal ini berupaya meningkatkan peran serta dunia usaha untuk mempercepat pencapaian strategi *e-government*. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menggunakan uang elektronik untuk transaksi dalam biaya parkir. Hal ini melibatkan beberapa bank milik negara Indonesia yaitu Bank Jawa Timur (Jatim), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri serta Bank Central Asia (BCA) sebagai bank swasta terbesar di Indonesia. Penggunaan uang elektronik yang bekerjasama dengan beberapa bank di Indonesia merupakan cara pemerintah untuk Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

5. Mengembangkan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), Baik Pada Pemerintah Maupun Pemerintah Daerah Otonom, Disertai Dengan Meningkatkan E-Literacy Masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama yang turut menentukan bahkan menjadi faktor keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *e-government*. Untuk itu perlu meningkatkan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaannya dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan. Selain itu pengembangan *e-government* perlu dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah mengedukasi kepada juru parkir dan masyarakat terkait kemampuan untuk memahami dan menggunakan parkir meter. Selain itu mengembangkan kapasitas SDM dari juru parkir dengan pemberian motivasi kerja melalui apresiasi dengan pemberian gaji sesuai UMR Kota Surabaya. Juru parkir disini menjadi tenaga kontrak dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Gaji UMR yang diberikan merupakan anggaran sendiri dari Pemerintah Daerah (Pemda) Kota Surabaya. Sehingga retribusi parkir dari parkir meter yang masuk ke kas daerah 100%. Harapannya agar masyarakat dapat mengetahui dan merasakan manfaat yang diterima ketika menggunakan parkir meter. Melalui parkir meter dapat membantu menyelesaikan pungutan liar dan tarikan yang melebihi tarif normal yang selama ini dilakukan oleh jukir kepada pengguna jasa parkir. Masyarakat Kota Surabaya dan jukir sekarang dituntut memahami dan memiliki kemampuan menggunakan teknologi. Adanya parkir meter diharapkan agar masyarakat sudah tahu akan penggunaan parkir meter, fungsi parkir meter serta manfaat dari parkir meter sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal. Namun dalam penerapan parkir meter di kawasan Balai Kota Surabaya masih banyak pegawai Pemerintah Kota (Pemkot) yang belum tahu terkait parkir meter.

6. Melaksanakan Pengembangan Secara Sistematis Melalui Tahapan Yang Realistik Dan Terukur.

Pengembangan *electronic government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat difahami dan diikuti oleh semua pihak. Dalam pengembangan e-gov dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Tahapan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah bertahap dengan memberikan tahapan pertama yaitu mengisi kuisioner, kuisioner ini diberikan kepada jukir dan juga masyarakat. Persiapan selanjutnya yaitu sosialisasi dan persiapan teknis dengan memasang alat parkir meter, *maintenance* apakah alat sudah bisa digunakan. Kemudian pelatihan dan sosialisasi lagi kepada jukir terkait apa itu parkir meter. Sehingga diharapkan jukir dapat maksimal ketika menggunakan parkir meter dan memberikan arahan kepada masyarakat terkait bagaimana penggunaan parkir meter. Sebelum tahap pemantapan juga ada kerjasama dengan bank-bank yang berpartisipasi dalam penerapan parkir meter. Untuk penggunaan *e-money* juga dilakukan secara bertahap, masyarakat yang belum memiliki *e-money* masih bisa menggunakan *e-money* milik jukir, namun penggunaannya *e-money* secara penuh harus dilakukan oleh setiap masyarakat sendiri dan sudah mulai diterapkan pada bulan September. Namun ada beberapa hal yang belum dapat diterapkan yaitu, parkir progresif dan penerapan asuransi parkir. Sehingga penerapan parkir meter ini belum dapat dikatakan maksimal.

PENUTUP

Simpulan

Strategi pengembangan pelayanan parkir melalui *electronic parking* di tepi jalan umum oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dikaji menggunakan strategi pengembangan *electronic government* menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang memiliki 6 strategi pengembangan yaitu: mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat, melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Strategi 1 yaitu, Mengembangkan sistem pelayanan yg andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas. Pada strategi ini dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Surabaya berupaya memanfaatkan teknologi informasi melalui parkir meter. Dalam penerapan parkir meter dapat dilihat bahwa perolehan PAD sektor parkir naik tetapi fluktuatif. Meningkatkan

PAD Kota Surabaya sektor parkir juga dipengaruhi penerapan parkir meter pada kawasan parkir zona. Penerapan parkir meter nantinya juga akan menerapkan tarif parkir progresif. dengan diberlakukannya parkir progresif diarahkan biaya parkir masih terjangkau sehingga tidak membebani masyarakat. Untuk penerapan parkir meter Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga berupaya bekerjasama dengan pihak swasta dalam pengadaan parkir meter dan *e-money*. Pengadaan parkir meter juga sudah disesuaikan dengan standardisasi pengamanan mesin yaitu antivandalisme dan dapat menjaga informasi terkait nomor kendaraan dari pemilik kendaraan. Dengan diterapkan parkir meter diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan perbaikan kualitas kerja dari jukir, karena penggunaan elektronik harus diikuti dengan perbaikan proses kerja dari juru parkir. Namun perlunya perbaikan kualitas kerja antara juru parkir dan pengawas karena pernah ditemukan kaca spion motor pemilik kendaraan pecah. Juru parkir tidak boleh meninggalkan lokasi diselenggarakannya parkir selama jam kerja. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga mempermudah masyarakat dengan pemberian informasi terkait parkir meter secara online. Selain itu juga Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan sosial media untuk menampung usulan perbaikan atau pengaduan terkait perparkiran dari masyarakat.

Strategi 2 yaitu, menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Pada strategi ini dapat dilihat bahwa dengan diterapkan parkir meter juga dituntut adanya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Dinas perhubungan Kota Surabaya berupaya memberikan perbaikan proses kerja baik yang dilakukan oleh pihak Dinas perhubungan Kota Surabaya serta juru parkir. Adanya perbaikan proses kerja yaitu juru parkir sudah tidak lagi menerima pembayaran parkir, juru parkir dituntut untuk menggunakan parkir meter sebagai alat untuk menerima pembayaran parkir. Dinas perhubungan Kota Surabaya dalam hal ini juga sudah memberikan sosialisasi secara bertahap kepada juru parkir dan masyarakat. agar penerapan dapat dilakukan secara maksimal. Untuk meningkatkan kualitas dari proses kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga berupaya memberikan gaji sesuai dengan UMR Kota Surabaya. Untuk meningkatkan kualitas kerja dari juru parkir, juru parkir nantinya akan dibantu oleh pengawas dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang nantinya akan memberikan evaluasi kepada kinerja juru parkir sehingga diharapkan perbaikan kualitas pelayanan parkir dari juru parkir setiap harinya.

Strategi 3 yaitu, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Pada tahap ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan mencoba memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan melalui sosial media Dinas Perhubungan Kota Surabaya terkait masalah perparkiran. Kemudian pemanfaatan teknologi juga dapat dilihat ketika menggunakan parkir meter sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan parkir serta

memanfaatkan *e-money* sebagai alat untuk membayar parkir. Hal ini dapat mengurangi penggunaan uang *cash* dan pungutan liar dari juru parkir.

Strategi 4 yaitu, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Pada tahap ini pengembangan *electronic government* yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu bekerjasama dengan pihak bank dalam penggunaan uang elektronik sebagai pembayaran parkir. Pengadaan parkir meter juga dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa (LKPP) yaitu lembaga pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden Republik Indonesia.

Strategi 5 yaitu, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat. Pada tahap ini Dinas Perhubungan Kota Surabaya berupaya memberikan sosialisasi secara bertahap kepada juru parkir dan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan masyarakat khususnya pegawai Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya yang masih tidak tahu apa itu parkir meter. Hal ini menjadi kritikan bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sebagai orang yang paling dekat dengan masyarakat harusnya pegawai Pemerintah Kota (pemkot) Surabaya faham apa itu parkir meter dan manfaatnya. Untuk mempercepat sosialisasi kepada masyarakat maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga harus memberikan sosialisasi dan pelatihan terkait penggunaan parkir meter kepada juru parkir. Juru parkir dianggap sebagai orang yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga diharapkan dapat menggunakan parkir meter secara baik. Masyarakat juga perlu diberikan sosialisasi terkait parkir meter khususnya pegawai Pemerintah Kota (Pemkot) sebagai orang yang paling dekat dengan masyarakat.

Strategi 6 yaitu, melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pada tahap ini Dinas perhubungan Kota Surabaya sudah mengembangkan *electronic government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur. Tahapan persiapan dengan membagikan kuisioner tentang penerapan parkir meter untuk juru parkir dan masyarakat, persiapan selanjutnya sosialisasi pelatihan dan persiapan teknik *maintenance*. Kemudian tahap pematapan yaitu bekerjasama dengan pihak perbankan dan tahap yang terakhir yaitu penerapan penuh menggunakan *e-money*. Namun dalam tahapan penerapan parkir meter belum dikatakan maksimal karena masih menunggu Peraturan Walikota (Perwali) dan Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya dalam penerapan parkir progresif dan santunan asuransi parkir

Saran

Pada penerapan Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir Melalui *Electronic Parking (E-Parking)* Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Kasus di Jalan Jimeerto dan Jalan Sedap Malam) terdapat

beberapa kekurangan dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan saran atau masukan yang membangun dan dapat digunakan untuk memperbaiki penerapan strategi yang belum maksimal. Saran atau masukan untuk memperbaiki kekurangan pada proses penerapan Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir yang sedang dikembangkan. Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran atau masukan dari peneliti yang berguna antara lain:

1. Agar masyarakat memahami secara benar mengenai parkir meter maka Pemerintah Kota Surabaya harus terus menerus melakukan sosialisasi terkait parkir meter, baik dalam bentuk pemasangan baliho di jalan raya, *postingan* di sosial media, pemberitahuan melalui radio dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan agar seluruh masyarakat mengetahui apa itu parkir meter dan manfaatnya. Dengan sosialisasi secara menyeluruh diharapkan agar masyarakat bisa tegas menolak membayar parkir yang melebihi tarif oleh jukir. Masyarakat juga harus mengetahui bahwa besarnya tarif retribusi pelayanan parkir di Tepi jalan Umum (TJU) Kota Surabaya juga sudah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 Tahun 2015.
2. Pengawas Dinas Perhubungan Kota Surabaya harus lebih mengawasi kinerja para juru parkir sehingga tidak ditemukannya lagi kelalaian yang dilakukan oleh juru parkir dalam mengawasi kendaraan milik pengguna jasa parkir.
3. Agar biaya parkir tetap terjangkau maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga harus tetap mengkaji terkait tarif dari biaya parkir progresif, karena biaya parkir yang selalu naik dikhawatirkan menjadi beban bagi masyarakat karena biaya parkir kurang terjangkau.
4. Adanya penggunaan parkir meter diharapkan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, karena sulitnya mencari lokasi parkir yang sudah ditentukan. Hal ini diharapkan masyarakat akan mengurangi kendaraan pribadi dan beralih menggunakan transportasi masal.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'rud S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada

peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur

- Adisasmita Rahardjo dan Sakti Adji Adisasmita. 2011. Manajemen Transportasi Darat. Yogyakarta: Settadi Graha Ilmu
- Bambang, Hariadi. (2005). *Strategi Manajemen*. Jakarta : Bayumedia Publishing.
- Hunger, David J. dan Thomas L. Wheelen. 2003. Manajemen Strategis. Yogyakarta: ANDI
- Indrajit, Richardus Eko (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo.
- Moleong, Lexy J. 2001, Metode Penelitian Kualitatif, cetakan keempatbelas, Bandung: PT Remaja Rosdakarya (anggota IKAPI)
- Moleong, Lexy J. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Satori Djam'an., Komariah Aan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Sinulingga, B.D., 1999, Pembangunan Kota-Tinjauan Regional dan Lokal, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sumadi, 2006, Kemacetan Lalu Lintas pada Ruas Jalan Veteran Kota Brebes, Tesis, Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.
- Supriady Deddy Bratakusumah dan Solihin Dadang. 2001. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka Utama.
- Soewadji, Jusuf,(2012). Pengantar Metodologi Penelitian, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Tamin, Ofyar, Z. 2000. Perencanaan dan Permodelan Transportasi. Bandung, Indonesia: Penerbit ITB
- Pearce. &Robinson. 2008. Manajemen Strategis. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.

Sumber Jurnal

- Abdiana Ilosa. 2016. Kualitas Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta. Dalam Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara. Volume 4, Nomor 2, 2016 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Riski Atika Sari. 2012. Strategis Dinas Perhubungan Dalam Menanggulangi Parkir Liar Di Tepi Jalan Umum Kota Metro (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Metro). Dalam Repository Universitas Lampung

Arfiani Syariah dan Mega Ayundya Widiastuti. 2017. Strategi Penataan Aktifitas Parkir dan Pedagang Kaki Lima pada Koridor Komersial Kota. Dalam EMARA Indonesian Journal of Architecture. Vol 3 Nomor 1 – Agustus 2017. ISSN 2460-7878, e-ISSN 2477-5975 Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Sumber Peraturan

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2012 tentang Besarnya tarif retribusi pelayanan parkir di Tepi jalan Umum (TJU) Kota Surabaya.
- Keputusan presiden No. 20 Tahun 2006 tentang *E – Government*.

Sumber Wawancara:

- Bapak Trenggono selaku kepala UPTD parkir Surabaya Timur .
- Dwi Oktafiyah selaku pegawai bidang IT Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
- Bapak Wahyu Selaku pegawai bidang rekayasa jalan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
- Bapak Purwanto selaku juru parkir di Jalan Jimerto dan Jalan Sedap Malam.

Sumber Online

- Anonim. Bps. Diakses melalui <https://jatim.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/330> pada tanggal 02 April 2017
- Anonim. Jumlah Penduduk Surabaya Gemuk. Diakses melalui <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3378353/jumlah-penduduk-surabaya-makin-gemuk>. Pada tanggal 05 April 2017
- Anonim. Pengertian Electronic government. Diakses melalui <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>
- Anonim. Kecenderungan masyarakat menggunakan transportasi pribadi. Di akses melalui <http://www2.jawapos.com>. Pada tanggal 12 April 2017
- Anonim. <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2015/02/03/indeks-kota-termacet-di-dunia-jakarta-nomor-satu-surabaya-nomor-empat> 19 September 2017
- Anonim. <http://kabar24.bisnis.com/read/20160224/78/522327/3-dinas-di-kota-surabaya-ini-paling-banyak-dapat-keluhan> 20 September 2017
- Anonim. Laporan Keluhan Masyarakat Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota. Di akses melalui <https://dinkominfo.surabaya.go.id>. Pada tanggal 05 April 2017
- <https://www.merdeka.com/uang/darmin-sebut-surabaya-bisa-jadi-contoh-kota-lain-terapkan-smart-city.html>, di akses pada 11 november 2017 (Sumber: <http://dishub.surabaya.go.id>, 12 November 2017)
- <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt559b511640fb9/sanksi-pidana-jika-parkir-sembarangan-di-pinggir-jalan>, 15 Oktober 2017

