

INOVASI PROGRAM APLIKASI GO-PARKIR OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA (STUDI DI PARK AND RIDE MAYJEN SUNGKONO SURABAYA)

Himawan Tri Handoko

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
E-mail: himawantri96@gmail.com

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

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
E-mail: evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Penggunaan teknologi pada saat ini dibutuhkan di bidang pelayanan publik. Teknologi dapat membantu mempermudah pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakatnya. Kota Surabaya memiliki jumlah kendaraan bermotor tinggi yang menimbulkan masalah di urusan parkir. Sistem parkir di Kota Surabaya saat ini, dalam hal ini Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan program aplikasi Go-Parkir. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu efisiensi masyarakat dalam mencari tempat parkir untuk kendaraan mereka. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat melihat kondisi lokasi parkir dan dapat juga memesan slot untuk kendaraan mereka. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi program aplikasi Go-Parkir saat ini dan menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan kualitasnya.

Kata Kunci: inovasi, pelayanan, pelayanan digital.

Abstract

The use of technology is currently needed in the field of public services. Technology can help facilitate the government in carrying out services to its people. The city of Surabaya has a high number of motorized vehicles which cause problems in parking matters. Parking system in the city of Surabaya today. In this case the Surabaya City Government through the Department of Transportation in Surabaya launched application Go-parking program. This application aims to help the efficiency of the community in finding parking spaces for their vehicles. With this application the public can see the condition of the parking location and can also order a slot for their vehicle. The purpose of this study is to find out how to innovate the current Go-Parking application program and assess whether the current procedures can still be improved in quality.

Keywords: innovation, service, mobile service.

PENDAHULUAN

Teknologi merupakan salah satu bentuk dari perkembangan jaman. Pada abad ini penggunaan teknologi semakin terus meluas di lapisan masyarakat. Teknologi dapat membantu masyarakat karena teknologi semakin lama semakin berkembang menyesuaikan keadaan di masa mendatang. Teknologi menurut Miarso (2007):

“Teknologi adalah suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang ada dan bagian yang integral dari suatu sistem.”

Salah satu dari sekian banyak pemanfaatan teknologi adalah teknologi internet. Dalam dunia internet telah banyak dikembangkan ke sektor lain

seperti pemerintahan dan muncul suatu sistem yaitu *electronic government*. Definisi sederhana dari *e-government* atau pemerintahan digital adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pengembangan *e-government* di Indonesia didukung oleh adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan didukung oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. *E-government* di Indonesia sendiri telah masuk ke berbagai bidang, salah satu

contohnya adalah bidang transportasi. Membahas bidang transportasi yang merupakan sarana penting masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jumlah kendaraan di Indonesia saat ini tiap tahun semakin meningkat, seperti yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Surabaya

Jenis Kendaraan	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
Roda 2	1.944.804	2.081.449	2.159.069
Roda 4	517.959	546.911	670.571
Jumlah	2.462.762	2.628.360	2.829.640

Sumber: Data Dinas Perhubungan Kota Surabaya tahun 2018.

Akibat jumlah kendaraan yang setiap tahun semakin bertambah secara signifikan, maka jalanan di Kota Surabaya juga menjadi semakin padat yang berimbas pada masalahan perparkiran yang semakin rumit.

Membahas parkir di Kota Surabaya memang masih saja ditemui masalah. Parkir liar menjadi salah satu contoh masalah perparkiran yang sering ditemui di Kota Surabaya. Parkir liar disini menambah beban daerah karena tidak adanya retribusi parkir resmi yang masuk ke dalam pendapatan asli daerah Kota Surabaya. Menurut masyarakat, masalah perparkiran di Surabaya yang pertama adalah kesadaran dari masyarakat yang masih kurang, ditandai dengan banyaknya masyarakat yang parkir sembarangan meskipun terdapat tanda larangan parkir. Yang kedua adalah masih minimnya lahan parkir yang ditandai dengan menumpuknya kendaraan di tempat-tempat parkir, bahkan ketika tempat parkir penuh, pemakaian bahu jalan menjadi alternatif tempat parkir. Disisi lain yang juga menjadi masalah adalah jaminan situasi dan kondisi lokasi parkir. Dengan Kota Surabaya yang memiliki kepadatan tinggi, maka pengguna lokasi parkir juga tinggi. Hal itu yang membuat masyarakat sering kehabisan slot parkir untuk kendaraan mereka karena tidak adanya informasi apakah lokasi parkir telah penuh atau tidak. Hal tersebut juga membuat masyarakat merasa tidak efisien karena membuang waktu untuk mencari tempat parkir secara manual.

Walaupun berbagai masalah masih mewarnai pelaksanaan parkir, tetapi komitmen pemerintah Kota

Surabaya untuk tetap meningkatkan pelayanan publik semakin diperkuat dengan diluncurnya program aplikasi *Go-Parkir* melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tanggal 7 April 2018. Aplikasi ini dapat digunakan pada perangkat *android* dengan mengunduh di *playstore*. Peluncuran aplikasi ini berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya BAB XII pasal 28-31.

Terobosan ini muncul karena masih belum maksimalnya inovasi lain seperti parkir zona, parkir elektronik di gedung dan *Near Field Communication* (NFC) yang membantu masyarakat untuk mempermudah proses parkir kendaraan mereka. Masih ada masyarakat belum paham inovasi baru dan masyarakat yang mengeluh karena banyak oknum-oknum masyarakat yang mengambil keuntungan atas rumitnya lahan parkir di Surabaya dengan adanya parkir liar yang mematok tarif parkir yang begitu tinggi. Selain harga yang tidak wajar, fasilitas yang diberi oleh parkir liar pun terkesan apa adanya.

Aplikasi berbasis online bernama *Go-Parkir* ini adalah aplikasi yang dapat digunakan untuk jaminan slot parkir. Aplikasi ini berguna ketika masyarakat hendak berpegiان dan memarkir kendaraan ke suatu tempat yang sebelumnya sudah memesan slot parkir melalui aplikasi *Go-Parkir*. Adapun lebih jelasnya adalah pembagian menurut fitur, fitur yang pertama adalah *maps* (peta) yang dapat digunakan oleh pengguna untuk melihat tutuk parkir terdekat dengan lokasi secara realtime. Fitur kedua yakni parking slot, fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat slot parkir di lokasi itu yang tersedia saat itu juga. Fitur ketiga adalah pemesanan parkir, pemesanan slot parkir dapat dilakukan 1 jam sebelum kedatangan dan maksimal pemesanan parkir inap adalah 14 hari. Sedangkan untuk masalah pembayarannya dapat dilakukan secara tunai maupun non-tunai dengan transfer ke bank-bank yang telah bekerja sama.

Dengan diterapkannya aplikasi *Go-Parkir*, pemerintah mengharapkan untuk masyarakat yang hendak berpegiان di dalam Kota Surabaya, terlebih dahulu memilih slot parkir yang akan di gunakan nantinya, sehingga nantinya masyarakat tidak perlu berkeliling area parkir hanya untuk mencari slot yang kosong untuk kendaraan mereka. Pemerintah juga berharap masyarakat dengan cepat merespon adanya inovasi baru ini karena telah banyak media yang menginformasikan apa itu *Go-Parkir* dan apa

saja keunggulan serta keuntungan masyarakat jika memakai aplikasi ini. Karena adanya terobosan baru ini, penulis terdorong untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “**Inovasi Program Aplikasi Go-Parkir di Dinas Perhubungan Kota Surabaya**”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif menurut Sugiono (2011). Fokus dalam penelitian ini adalah menggunakan teori faktor peningkatan kualitas *electronic government* yang dikemukakan oleh Wukil Ragil dengan 6 metode analisis PIECES: (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Services*). Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dokumentasi menurut Sugiyono (2016). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah dengan teknik menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi Program Aplikasi Go-Parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi di *Park and Ride* Mayjen Sungkono Surabaya) dengan menggunakan teori faktor peningkatan kualitas *electronic government* yang dikemukakan oleh Wukil Ragil yang meliputi analisis kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi dan layanan. Berikut ini merupakan penjelasannya:

1. Performance (Kinerja)

Dalam penelitian ini *performance* adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk mengukur bagaimana sebuah *electronic government* dibuat. Kinerja adalah sebuah pekerjaan yang dimiliki oleh seseorang atau organisasi yang memiliki tujuan tertentu. Hal ini sesuai dengan definisi kinerja menurut Sedarmayanti (2011), kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja dari seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar yang telah ditentukan.

Pada penelitian ini penulis mengambil inovasi program aplikasi Go-Parkir di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Di aplikasi ini tidak lepas dari adanya peran kinerja dari Pemerintah Kota Surabaya sebagai pelayan masyarakatnya. Dalam hal ini Pemerintah Kota Surabaya menunjuk Dinas

Perhubungan Kota Surabaya untuk menjalankan sebuah inovasi baru yang dapat membantu memudahkan masyarakat dalam mencari lokasi parkir. Dinas Perhubungan Kota Surabaya membuat analisis tentang bagaimana keadaan sistem perparkiran di Kota Surabaya, kemudian ditemukan beberapa keluhan dari masyarakat yang akhirnya membuat Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan program aplikasi Go-Parkir. Go-Parkir adalah sistem aplikasi yang menggunakan teknologi berbasis android. Dalam hal ini Pemerintah Kota Surabaya berhasil menjadikan Kota Surabaya sebagai *smart city* karena dapat memberikan pelayanan kepada masyarakatnya melalui penerapan teknologi. Hal ini sesuai dengan pengertian *smart city* atau secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem yang ada di dalamnya.

Kinerja petugas parkir di *Park and Ride* Mayjen Sungkono juga menjadi analisis. Dalam hal ini kinerja dari petugas dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang telah memakai aplikasi Go-Parkir. Selama ini masyarakat merasa kinerja dari petugas di *Park and Ride* telah banyak membantu, seperti menyambut dengan ramah masyarakat yang hendak parkir, dan ketika masyarakat memerlukan bantuan, petugas parkir langsung membantu menyelesaikan masalah. Selain itu, kinerja disini juga melihat dari bagaimana keuntungan kinerja aplikasi Go-Parkir dibandingkan sebelum aplikasi ini dibuat. Sebelum aplikasi Go-Parkir diluncurkan, masyarakat mencari lokasi parkir secara manual dengan mendatangi lokasi parkir yang diinginkan. Dengan cara tersebut, ketika lokasi parkir yang dituju telah penuh, masyarakat kembali melakukan pencarian lokasi parkir secara manual, berkeliling untuk mencari parkir yang masih kosong. Hal ini dinilai terlalu banyak membuang tenaga. Ketika aplikasi Go-Parkir muncul, masyarakat dapat dengan leluasa melihat lokasi parkir apakah sudah penuh atau belum, ketika penuh, dapat mencari tempat parkir lainnya melalui aplikasi. Jadi bisa dikatakan bahwa adanya aplikasi Go-Parkir saat ini telah membantu masyarakat yang mencari parkir untuk kendaraan mereka dibanding sebelum adanya aplikasi Go-Parkir.

Program Go-Parkir disini masih memiliki kekurangan dalam hal *performa* aplikasi, yakni cakupan sinyal yang terkadang masih terputus. Hal

ini mengakibatkan kinerja program menjadi terhambat seperti aplikasi macet, dampaknya masyarakat pengguna aplikasi menjadi bingung dan perlu bertanya kepada petugas, bahkan jika masalah tersebut tidak teratasi, masyarakat kembali melakukan proses parkir secara manual. Masalah ini dapat diatasi dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya akan terus memperbaiki sistem aplikasi sehingga kinerja akan semakin membaik.

2. Information (Informasi)

Dalam penelitian ini *information* adalah tentang bagaimana informasi dari diluncurkannya program aplikasi *Go-Parkir*. Informasi adalah sebuah data yang digunakan oleh pihak satu dan disampaikan ke pihak lainnya. Selain itu, informasi yang dihasilkan haruslah memiliki nilai yang berguna. Seperti yang diungkapkan Agus Mulyanto (2009) yang mendefinisikan informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi disini berarti bagaimana pihak yang meluncurkan *Go-Parkir* yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya memberikan info bahwa pemerintah telah meluncurkan program aplikasi yang membantu sistem perpajakan di Kota Surabaya.

Dalam menyebarkan sebuah informasi, diperlukan intensitas yang tinggi agar masyarakat luas dapat dengan cepat mengenal inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Di sisi lain, penggunaan teknologi saat ini sangat melekat pada masyarakat. Maka dari itu, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya menyebarkan informasi bahwa telah diluncurkan aplikasi bernama *Go-Parkir* melalui media sosial. Dengan media sosial, pemerintah meyakini bahwa masyarakat dapat dengan cepat menerima dan memahami apa kegunaan aplikasi *Go-Parkir*. Media sosial yang dipakai Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah instagram, media sosial ini dianggap lebih bisa menjelaskan secara detail aplikasi *Go-Parkir* dan media sosial instagram ini juga dalam masa *trending* akhir-akhir ini.

Masyarakat menilai bahwa penyebaran informasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah cukup baik, karena masyarakat bisa mengetahui bahwa ada inovasi yang ditawarkan oleh pemerintah yaitu program aplikasi *Go-Parkir*. Hal ini dapat dibuktikan di *playstore*, aplikasi *Go-Parkir* telah di *download* oleh 1 ribu lebih masyarakat dan mendapat *rating* 4,3. Walaupun begitu, pihak Dinas

Perhubungan Kota Surabaya terus berupaya memperbaiki kualitas informasi. Peningkatan kualitas informasi dilakukan dengan cara menambah spanduk atau gambar di tempat-tempat parkir yang terhubung di aplikasi. Spanduk atau gambar tersebut berisikan bahwa pemerintah telah meluncurkan aplikasi yang membantu masalah perpajakan. Dengan adanya hal itu, semakin banyak masyarakat yang mengetahui program tersebut dan kemudian memakai aplikasi *Go-Parkir*.

3. Economic (Ekonomi)

Dalam penelitian ini *economic* adalah tentang apa yang melatar belakangi diluncurkannya inovasi aplikasi *Go-Parkir* dari segi ekonomi. Ekonomi adalah sebuah ilmu yang membahas tentang produksi, distribusi, pemakaian barang serta untung rugi. Pencarian keuntungan adalah salah satu pendorong penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan sering didorong oleh kebutuhan untuk mengurangi sumber daya, baik untuk mengurangi pengeluaran keseluruhan atau mengalokasikan dana ke daerah prioritas yang lebih tinggi. Disisi lain pengertian ekonomi menurut Paul Anthony Samuelson dalam Putong (2013), ekonomi adalah suatu studi bagaimana orang-orang dan masyarakat membuat pilihan, dengan atau tanpa penggunaan uang, dengan menggunakan sumber-sumber daya terbatas tetapi dapat dipergunakan dalam berbagai cara untuk menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa dan mendistribusikannya untuk keperluan konsumsi, sekarang dan di masa datang kepada berbagai orang dan golongan masyarakat.

Perkembangan ekonomi menjadi faktor penting untuk kemajuan sebuah kota. Kota Surabaya merupakan kota yang mampu mengembangkan ekonomi dari sektor manapun, salah satunya sektor parkir. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya menilai penggunaan aplikasi *Go-Parkir* yang ada saat ini dapat membantu perekonomian Kota Surabaya. Dalam jalannya program aplikasi *Go-Parkir* saat ini, dana hasil parkir akan langsung masuk ke Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Maka kebocoran dana parkir yang biasanya terjadi di lapangan semakin berkurang. Ketika dahulu masih ada petugas parkir yang berbuat curang dengan cara mengambil keuntungan parkir untuk keuntungan pribadi, sekarang hal itu tidak bisa terjadi karena setiap transaksi parkir akan masuk ke

sistem jaringan yang terhubung ke komputer dan dapat diketahui ketika terjadi kejanggalkan.

Kemudian menilai apakah aplikasi *Go-Parkir* yang ada saat ini apakah masih dapat diturunkan biaya penyelenggaraannya. Tarif *Go-Parkir* yang ada saat ini tergolong murah, tarifnya adalah 2.000 rupiah per hitungan satu jam, tarif parkir inap adalah 8.000 rupiah per hari, lebih murah daripada tempat lain yang mematok harga lebih tinggi. Selain itu, sejauh ini tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai tarif, maka tidak ada rencana Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menurunkan biaya penyelenggaraannya.

4. Control (Pengendalian)

Dalam penelitian ini *control* adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk melihat bagaimana program aplikasi *Go-Parkir* dikendalikan. *Control* adalah sebuah kendali dari sebuah sistem kerja yang secara keseluruhan terhubung dan ketika ditemui masalah terdapat prosedur yang berguna untuk meluruskan. Menurut Harahap (2011), pengendalian merupakan suatu tindakan pengawasan yang disertai tindakan pelurusan (korektif).

Pengendalian sebuah sistem yang berjalan sangat diperlukan. Hal ini menjadi landasan ketika suatu program tidak berjalan sesuai keinginan bersama. Maka sebuah kendali dari pihak yang meluncurkan program menjadi titik yang penting untuk meluruskan keadaan. Dalam jalannya inovasi aplikasi *Go-Parkir*, Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan pihak yang mengontrol seluruh jalannya program. Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki prosedur dan aturan penggunaan program aplikasi *Go-Parkir*. Tetapi ketika masih ditemui kendala di lapangan, pihak dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya wajib memiliki solusi dan cara untuk mengatasinya.

Pengendalian dari jalannya program adalah adanya petugas yang mengendalikan sistem komputer yang terhubung ke aplikasi *Go-Parkir*, komputer tersebut bertugas menerima data pesanan parkir yang masuk dan kemudian disimpan di data parkir, jika ada kejanggalkan yang terjadi ketika proses pemesanan terjadi, komputer tersebut dapat mendeteksi. Selain itu, petugas yang mengoperasikan komputer tersebut juga satu ruangan dengan ruangan monitor CCTV, jadi pengendalian jalannya program menjadi lebih maksimal. Dengan adanya kendali tersebut maka segala kegiatan yang berkaitan dengan *Go-Parkir* dapat dikontrol oleh sistem komputer yang

dikendalikan oleh petugas. Kemudian pengendalian secara komunikasi dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan petugas parkir adalah dengan memakai media sosial. Media sosial merupakan media yang hampir setiap hari digunakan, atas dasar itulah Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan metode tersebut. Media sosial yang digunakan adalah *whatsapp*, kemudian dibuatkan grup yang berisi beberapa staf kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan para petugas di tiap lokasi parkir yang terhubung aplikasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan perparkiran secara *real time*. Ketika ada masalah, pihak petugas parkir akan mengirim pesan atau foto di grup *whatsapp* dan akan dibahas secara bersama bagaimana cara mengatasi masalah tersebut.

Kemudian menilai apakah aplikasi *Go-Parkir* yang ada saat ini apakah masih dapat dikembangkan di sisi pengendalian. Dinas Perhubungan Kota Surabaya merasa cara yang ada saat ini masih cukup bagus untuk terus diterapkan. Belum ada masalah yang berarti di dalam sistem pengendalian dengan cara ini. Dari pihak kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan pihak petugas parkir sampai saat ini juga masih komunikatif.

5. Efficiency (Efisiensi)

Dalam penelitian ini *efficiency* adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk melihat apakah program aplikasi *Go-Parkir* yang ada saat ini lebih efisien dibandingkan sebelum program diluncurkan. *Efficiency* adalah sebuah hasil akhir dari sebuah usaha dengan sumber yang minimal dan menghasilkan hasil yang maksimal. Atau dengan kata lain efisien adalah sebuah hasil dari sistem yang lebih menguntungkan daripada sistem sebelumnya, menguntungkan dari segi waktu, materi, dan tenaga. Sedangkan menurut Adisasmita (2011), efisien adalah komponen-komponen input yang digunakan seperti waktu, tenaga dan biaya dapat dihitung penggunaannya dan tidak berdampak pada pemborosan atau pengeluaran yang tidak berarti.

Di dalam pelayanan publik, efisiensi sangat diperlukan karena sesuai dengan tuntutan pelayanan publik yang harus cepat, mudah dan menguntungkan. Di setiap sistem pemerintahan, sebuah peningkatan efisiensi wajib dilakukan, hal ini sebagai tuntutan zaman karena semakin lama pertumbuhan masyarakat semakin tinggi dan sistem pemerintahan semakin rumit ketika tidak ada pembaruan inovasi.

Dalam penelitian ini efisiensi berarti menilai apakah sistem *Go-Parkir* yang ada saat ini lebih menguntungkan dari segala sisi dibanding sistem sebelumnya. Hasilnya adalah adanya inovasi program aplikasi *Go-Parkir* saat ini menguntungkan pihak masyarakat dalam segi tenaga, waktu dan ekonomi. Karena masyarakat tidak perlu membuang tenaga dan waktu untuk mencari parkir manual, dan dari segi efisiensi ekonomi lebih baik karena tarif lebih murah daripada parkir di tempat yang tidak terhubung ke aplikasi *Go-Parkir*. Kemudian keuntungan untuk pihak pemerintah adalah menguntungkan tenaga dan waktu petugas parkir yang tidak perlu menuntun masyarakat mencari slot parkir secara manual dan keuntungan ekonomi yang lebih baik dibanding sistem parkir yang lama karena sistem dari *Go-Parkir* dapat mengurangi kebocoran dari retribusi parkir.

Kemudian menilai apakah aplikasi *Go-Parkir* yang ada saat ini apakah masih dapat dikembangkan di sisi efisiensi. Dinas Perhubungan Kota akan memperjelas kondisi *slot* di aplikasi. Karena selama ini pengguna aplikasi sedikit sulit membaca slot di aplikasi *Go-Parkir*. Suatu contoh kasus ada masyarakat yang telah memilih slot parkir ketika di rumah, tetapi ketika di lokasi parkir masih menemui ketidakjelasan slot parkir yang sesuai pesanan. Ketika hal ini bisa diatasi, efisiensi tenaga dari pengguna aplikasi dan petugas parkir yang mengaturnya akan lebih dimaksimalkan.

6. Services (Layanan)

Dalam penelitian ini *services* adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk melihat bagaimana kualitas layanan program aplikasi *Go-Parkir* ketika telah diluncurkan. *Services* adalah sebuah tindakan yang nyata dari pihak satu ke pihak lainnya sebagai bentuk pemenuhan keuntungan bersama atau untuk membantu salah satu pihak. Pengertian layanan menurut Moenir (2010), layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam sistem pemerintahan, pelayanan merupakan unsur yang penting. Pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan. Tetapi akan lebih baik jika kedua pihak saling membantu sebagai contoh masyarakat yang memberi masukan dan

saran kepada pemerintah mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan masyarakat.

Pelayanan yang ada saat ini yaitu inovasi program *Go-Parkir* yang dikeluarkan Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya, layanan ini muncul menanggapi keadaan perparkiran di lapangan yang masih rumit karena membludaknya jumlah kendaraan di Kota Surabaya. Dalam hal ini pemerintah bergerak aktif mengatasi masalah karena berhasil meluncurkan program yang dapat membantu masyarakat mencari lokasi dan slot parkir untuk kendaraan mereka. Jadi didapat hasil bahwa pelayanan yang baik oleh pemerintah kepada masyarakatnya karena dapat meluncurkan program *Go-Parkir*.

Pelayanan pada program *Go-Parkir* saat ini terdapat 3 fitur, yang pertama fitur cari parkir, yang kedua fitur parkir inap, dan yang ketiga adalah fitur parkir yang dihitung setiap jam. Dalam hal ini masyarakat adalah pihak yang menilai kualitas pelayanan yang saat ini diterapkan. Dalam hal fitur program *Go-Parkir*, masyarakat merasa 3 fitur tersebut sudah cukup membantu dalam mencari parkir untuk kendaraan mereka. Tetapi bukan berarti tidak ada masalah, masyarakat merasa kualitas pelayanan masih perlu diperbaiki. Masyarakat masih menemui masalah pada aplikasi yang kurang responsif dan terkadang macet. Dalam hal ini pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya akan menggandeng vendor aplikasi yang sudah teruji kualitasnya sehingga tidak ada lagi masalah-masalah yang ada pada sistem aplikasinya. Selain itu, aplikasi *Go-Parkir* dapat diperbaiki kualitas pelayanannya dengan menambah lokasi-lokasi parkir yang terhubung ke aplikasi *Go-Parkir* dan menambah fitur parkir insidental untuk mempermudah masyarakat dalam parkir di suatu acara yang memakai badan jalan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari Inovasi Program Aplikasi *Go-Parkir* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya peneliti telah diambil kesimpulan. Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan peneliti tentang apa saja faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas *electronic government* di aplikasi *Go-Parkir* yang telah diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang dirangkum dalam enam indikator yang dikemukakan oleh Wukil Ragil yang terdiri atas *performance, information, economi, control, efficiency dan service*. Dari beberapa indikator

tersebut peneliti simpulkan bahwa inovasi *Go-Parkir* yang berjalan di Gedung *Park and Ride* Mayjen Sungkono Surabaya telah berjalan secara cukup baik namun masih belum maksimal karena masih ditemukannya masalah yang belum diselesaikan seperti sosialisasi tentang pengenalan inovasi baru yang belum dikenal oleh masyarakat luas dan masih ditemukannya gangguan-gangguan yang terjadi pada aplikasi yang seharusnya dapat dengan cepat diselesaikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pihak yang menjalankan program.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan keberhasilan dari jalannya program aplikasi *Go-Parkir* untuk kedepannya, yaitu:

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih untuk masyarakat agar inovasi program aplikasi *Go-Parkir* lebih dikenal masyarakat. Karena selama ini sistem pengenalnya hanya melalui media sosial. Karena tidak semua masyarakat pengguna *smartphone* selalu memantau media sosial. Jadi menurut saya perlu dibuatkan spanduk atau tulisan di lokasi parkir bahwa lokasi tersebut sudah terhubung ke aplikasi *Go-Parkir* serta menjelaskan apa keuntungan ketika parkir menggunakan aplikasi *Go-Parkir*.
2. Kualitas kinerja dari sistem aplikasinya harus segera diperbaiki. Dalam aplikasi *Go-Parkir* masih ditemui masalah seperti sinyal aplikasi yang terkadang terputus dan terhenti aplikasinya, maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu dengan cepat menggandeng vendor-vendor aplikasi yang sudah teruji kualitasnya agar dapat mengoptimalkan sistem aplikasi yang selama ini masih ditemui kekurangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji 1.

4. Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji 2.
5. M. Farid Ma'ruf S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
6. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harahap, Sofyan Syafri. *Teori akuntansi edisi revisi 2011*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Miarso, Yusufhadi. 2007. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya.
- Putong, Iskandar. 2013. *Economics Pengantar Makro dan Mikro*. Jakarta: Mitra.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.