

INOVASI PELAYANAN PUBLIK *PARK AND RIDE* TERMINAL INTERMODA JOYOBOYO OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

Dyah Eka Pratiwi

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

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi yang dibuat oleh Pemkot Surabaya bersama Dishub Kota Surabaya berkaitan dengan sistem parkir online yang disebut *Park and Ride* TIJ. Inovasi pelayanan ini diciptakan untuk mengatasi permasalahan peningkatan kepemilikan kendaraan di Kota Surabaya yang membuat kebutuhan parkir meningkat, tetapi tidak diikuti dengan penambahan lahan parkir. Parkir di badan jalan mengakibatkan pergerakan lalu lintas terhambat sehingga terjadi kemacetan terutama di pusat keramaian tengah kota seperti Jalan Wonokromo, Jalan Darmo, dan Jalan Setail. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan *Publik Park and Ride* TIJ Oleh Dishub Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan aspek-aspek penting inovasi meliputi Pengetahuan Baru, Cara Baru, Objek Baru, Teknologi Baru, dan Penemuan Baru. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik *park and ride* TIJ yaitu Pengetahuan Baru, Tersedianya fasilitas untuk perpindahan moda transportasi sehingga tidak perlu menunggu di pinggir jalan; Cara Baru, Terdapat 8 jalur moda khusus bagi masyarakat yang hendak naik angkutan umum agar lebih tertib dan aman; Objek Baru, Terdapat 5 lantai ada sentra kuliner, sentra belanja, area bermain, fasilitas ramah difabel, ruang laktasi ibu dan anak; Teknologi Baru, Pembayaran menggunakan *e-payment*, terdapat CCTV sensor parkir dan CCTV pengawasan, serta STP pengolah limbah; Penemuan Baru, Lantai 5 (*outdoor*) nantinya digunakan untuk wahana rekreasi menikmati “ikon baru” Jembatan Suroboyo dari atas gedung dan terdapat *basement* menuju pintu masuk KBS.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, *Park and Ride*

Abstract

Public service is a very important element in government administration. The innovation made by the Surabaya City Government and the Surabaya City Transportation Agency is related to an online parking system called the TIJ Park and Ride. This service innovation was created to solve the problem of increasing vehicle ownership in the city of Surabaya which makes parking needs increase, but not followed by additional parking lots. Parking on the road causes traffic movement to be hampered, resulting in congestion, especially in the center of the city center such as Jalan Wonokromo, Jalan Darmo, and Jalan Setail. The purpose of this study is to describe the Public Service Innovation of the TIJ Park and Ride by the Surabaya City Transportation Agency. The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The focus of research using important aspects of innovation includes New Knowledge, New Ways, New Objects, New Technologies, and New Inventions. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques used data reduction, data presentation, and conclusions. The results showed that TIJ's park and ride public service innovations were New Knowledge, the availability of facilities for shifting modes of transportation so that there was no need to wait by the roadside; The New Way, There are 8 special mode routes for people who want to take public transportation to make it more orderly and safer; New Object, There are 5 floors, there is a culinary center, shopping center, play area, disabled friendly facilities, lactation room for mothers and children; New Technology, Payment using *e-payment*, there are CCTV parking sensors and CCTV surveillance, as well as STP for waste processing; New Discovery, 5th Floor (*outdoor*) will be used for recreational rides to enjoy the "new icon" of the Suroboyo Bridge from the top of the building and there is a basement leading to the KBS entrance.

Keywords: Public Service, Service Innovation, *Park and Ride*

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan sistem desentralisasi. Setiap daerah punya kewenangan untuk mengatur urusan pemerintahannya sendiri yang berlandaskan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Upaya yang dibuat untuk mendukung penyelenggaraan pada fungsi pemerintah daerah yang efektif dan efisien maka diperlukan pula sumber pembiayaan yang memadai. Asas desentralisasi tersebut merupakan sebuah kebijakan yang memberikan kemerdekaan kepada pemerintah daerah otonom untuk mengelola permasalahan rumah tangganya sendiri.

Pemerintah sebagai jalan akses untuk menyelenggarakan pelayanan publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yakni bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik itu tidaklah menempatkan masyarakat sebagai pelanggan saja, namun menempatkan pula sebagai pemilik (*owner*), yang dimaksudkan adalah sebagai warga negara yang memiliki negara sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya.

Pertumbuhan ekonomi merupakan sebuah proses peningkatan kapasitas produksi suatu perekonomian yang diwujudkan dalam bentuk peningkatan pendapatan nasional, seperti yang dikemukakan oleh Badrudin, Maria dan Hale:

"The economic growth is the process of increasing the production capacity of an economy that is embodied in the form of an increase in national income"(Badrudin, Maria and Hale, 2019).

Oleh karena itu, pertumbuhan ekonomi dapat digunakan sebagai sarana indikator keberhasilan pembangunan ekonomi.

Sebagai akibat dari suatu pertumbuhan perekonomian terutama yang ada di kawasan perkotaan adalah adanya banyak aktivitas yang dilakukan masyarakat. Dari peningkatan aktivitas ini lah yang akan menyebabkan timbulnya konsekuensi terhadap perkembangan kebutuhan pada sarana dan prasarana transportasi. Pengembangan teknologi serta manajemen transportasi merupakan salah satu dari banyak faktor yang memiliki peranan penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan nasional dengan upaya

pemerataan pembangunan ekonomi diseluruh wilayah baik perkotaan maupun di pedesaan. Menurut Osborne dan Brown:

"innovation is 'a good thing'. Yet these are statements of an entirely different order. One can agree that 'innovation' as a process is essential for the improvement of public services – but that is not the same as asserting any specific innovation must therefore be positive, simply because it is 'an innovation' (Osborne and Brown, 2011).

Maksud dari kutipan diatas yaitu inovasi merupakan 'Hal yang baik'. Namun hal ini adalah pernyataan dengan urutan hal yang berbeda. Orang bisa setuju mengenai 'Inovasi' sebagai suatu proses penting untuk peningkatan layanan publik - tetapi hal itu tidak sama dengan menyatakan bahwa inovasi tertentu haruslah positif dan sederhana tetapi, inovasi juga mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang baru menjadi sebuah kombinasi.

Inovasi dalam arti yang sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru. Inovasi merupakan suatu hal yang mengubah suatu hal menjadi sesuatu yang baru. Seperti halnya yang dikemukakan Asmara:

"Inovasi telah menjadi diskusi yang populer baik di kalangan akademisi, pemerintah, praktisi, dan masyarakat di seluruh dunia saat ini. Inovasi yang semula hanya digunakan dalam berbagai aktivitas di sektor swasta atau bisnis, justru perkembangannya saat ini inovasi juga digunakan di sektor publik"(Asmara & Amy, 2019)

Inovasi di sektor publik akan sangat sulit hadir apabila tidak menyertakan atau melibatkan proses kebijakan publik di dalamnya. Di sisi lain, sektor publik dengan segala kekakuannya juga mengalami gelombang tuntutan perubahan, untuk lebih fleksibel, lebih mampu menjawab tantangan, perubahan dan dinamika yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Meningkatnya kesadaran warga negara akan haknya, dan juga tingkat pendidikan, literasi, kesejahteraan serta aspek sosial ekonomi lainnya telah memaksa sektor publik untuk mengimbangnya dengan kebijakan serta kualitas pelayanan yang setara dengan kapasitas warga negaranya. Alasan-alasan yang melandasi keharusan sektor publik untuk berinovasi juga dikemukakan oleh banyak kalangan, tidak hanya dari akademisi, juga praktisi, dan masyarakat umum tentunya. Menurut Hanna de Vries, Victor Bekkers & Lars Tummers

"In the the private sector the added value of innovation is predominantly legitimized by the fact that innovation enhances profit, thereby contributing to competitor advantage. And then, in the public sector an increasing

number of people embraces the idea that innovation can contribute to increase the improvement of service and problem-solving capacity” (De Vries, Bekkers and Tummers, 2016).

Kutipan diatas menjelaskan bahwa di sektor swasta, nilai tambah inovasi sebagian besar disebabkan oleh fakta bahwa inovasi meningkatkan laba, sehingga berkontribusi terhadap keunggulan pesaing. Di sektor publik semakin orang menganut gagasan bahwa inovasi dapat berkontribusi untuk meningkatkan peningkatan layanan dan kapasitas pemecahan masalah. Menurut Oktariyanda:

“Permintaan pelayanan jasa publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat, dan terjadinya perubahan lingkungan yang terus berubah” (Oktariyanda, 2018).

Oleh karenanya penyelenggaraan pelayanan publik haruslah mendapat dukungan partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal mentaati pemerintah, membangun kesadaran hukum, kepedulian terhadap peraturan yang berlaku, dan dapat juga berupa dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan umum.

Kota Surabaya merupakan kota besar kedua di Indonesia juga sebagai kota raya urutan kedua setelah Kota Jakarta dengan dinamika mobilitas penduduk yang cukup tinggi (KompasPedia, 2020). Dengan sebutan sebagai Kota Metropolis, Kota Surabaya menjadi tempat tujuan bagi para pendatang yang berasal dari luar Kota Surabaya untuk memperbaharui dan membangun kesejahteraan hidup atau hanya sekedar berkunjung mencari hiburan. Dengan pertumbuhan penduduk yang banyak mengakibatkan kebutuhan mobilitas penduduk juga semakin tinggi. Hal tersebut membuat imbas pada kepadatan lalu lintas yang ada di Kota Surabaya. Tidak hanya itu pertumbuhan penduduk yang *massive* menunjukkan pertumbuhan yang dinilai tinggi terhadap penggunaan kendaraan bermotor.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Rochim selaku Koordinasi Bidang Teknis, permasalahan perihal transportasi yang ada di Kota Surabaya meliputi :

1. Terjadi ketidakseimbangan antara pertumbuhan sarana transportasi (kendaraan) dengan prasarana transportasi (akses tempat) yang ada, sehingga menyebabkan kemacetan di ruas jalan utama Kota Surabaya.



Gambar 1. Parkir liar di sekitar KBS

Sumber: TribunJatim.com, 2019

2. Kepadatan arus lalu lintas terjadi di tengah Kota Surabaya, salah satunya yang akan dijadikan penelitian yakni di wilayah Jl. Raya Wonokromo dan Jl. Joyoboyo.



Gambar 2. Kepadatan Arus Lalu Lintas di Jl. Wonokromo sampai Jl. Joyoboyo

Sumber: Surya.co.id, 2018

3. Jumlah penggunaan kendaraan pribadi yang terlalu banyak sehingga mengakibatkan ketidakefisien dan ketidakefektifan dalam penggunaan ruas jalan
4. Sopir angkot yang “ngetem” di pinggir jalan Joyoboyo.



Gambar 3. Sopir angkot yang “ngetem” di pinggir Jl. Joyoboyo

Sumber: Surya.co.id, 2018

Pergulatan masalah transportasi terus meningkat dan selalu berbarengan dengan naiknya kegiatan kemasyarakatan dan ekonomi lalu disusul adanya kebutuhan untuk perjalanan. Kota raya Surabaya banyak memicu masalah tentang transportasi salah satunya ialah kemacetan. Permasalahan tersebut semakin menjadi “highlight” karena diikuti dengan permasalahan lain yakni parkir liar. Menurut Tri Handoko dan Hany Fanida:

“Membahas parkir di wilayah Kota Surabaya masih saja ditemui masalah. Parkir liar menjadi salah satu contoh masalah perparkiran yang sering ditemui di Kota Surabaya Raya. Parkir liar disini menambah tentunya menjadi beban daerah karena tidak

adanya retribusi parkir resmi yang masuk ke dalam pendapatan asli daerah Kota Surabaya" (Tri Handoko Dan Hany Fanida, 2019).

Memanfaatkan badan jalan sebagai tempat parkir adalah hal yang dilarang oleh dan itu berlaku untuk semua orang, karena pada dasarnya hal tersebut dapat mengganggu fungsi jalan dan mengakibatkan turunnya kapasitas jalan sehingga badan jalan menjadi sempit. Seperti parkir liar yang tidak sesuai dengan lokasi atau titik-titik tertentu yang sudah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sehingga banyaknya perparkiran yang ada di tepi jalan umum yang dapat mengganggu kelancaran lalu lintas.

Bagaimanapun masalah transportasi yang sudah disebutkan, tentunya pasti ada upaya penyelesaian. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Fan et al:

"The two main initiatives included in the program are the completion of the city's arterial road network and the amelioration of public transport conditions, to be accomplished through the creation of a light-metro system, the improvement of bus services, and the introduction of park-and-ride facilities". (Fan et al., 2014).

Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani masalah diatas salah satunya dengan pembangunan Jembatan Suroboyo. Jembatan ini dibangun di sebelah barat Jembatan Wonokromo. Jembatan ini akan menghubungkan Frontage Road Barat Jalan A. Yani melalui Jalan Pulo Tegalsari ke Jalan Joyoboyo dan akhirnya tidak perlu memutar balik ke Jalan Diponegoro lagi. Hal tersebut nantinya akan berkesinambungan dengan *Park and Ride* TIJ. Dimana Suroboyo Bus, bus kota, maupun angkot dapat langsung turun di TIJ. Dengan adanya Jembatan Suroboyo dapat mengurangi kemacetan di akses menuju kota (Abdul Rozack, 2018).

Selain itu upaya pemerintah untuk mengatasi permasalahan lalu lintas juga dilakukan pelebaran jalan di wilayah Wonokromo. PT. KAI meminta bantuan pada Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan pengosongan, perobohan, dan pemerataan bangunan liar karena tanah di sepanjang jalan Wonokromo arah ke jalan Joyoboyo merupakan tanah milik PT.KAI. PT.KAI bersama Dinas PU Bina Marga, Satpol PP, dan Camat Wonokromo juga sudah mengumpulkan warga untuk melakukan sosialisasi terkait rumah maupun toko yang didirikan di sepanjang jalan Wonokromo merupakan tanah milik PT. KAI dan harus segera dikosongkan. Dalam pengusuran tersebut warga juga mendapatkan biaya ganti rugi sesuai dengan kesepakatan. (SuaraSurabaya.net, 2019). Hal ini membantu

pemerintah dalam meminimalisir kemacetan yang selalu terjadi sepanjang jalan wonokromo. Jalan yang lebih lebar serta ditunjang dengan adanya jembatan suroboyo yang memisahkan jalur arah ke Gunung Sari dengan ke Darmo. Rekayasa lalu lintas yang dibuat oleh Dishub Kota Surabaya juga memberikan dampak yang baik agar tidak terjadi penumpukan kendaraan di daerah wonokromo dan sekitarnya.

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau institusi untuk memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang lain dengan mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun kelompok sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan, mempermudah urusan publik. Dalam pelaksanaannya harus memberikan kepuasan kepada publik (Mindarti & Juniar, 2019). Sebagai penyedia pelayanan publik, pemerintah pusat maupun daerah dituntut atas kemampuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, melindungi keselamatan, mampu menetapkan standar layanan dan kesejahteraan rakyat. Haqie dkk mengemukakan:

"Pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai" (Haqie dkk, 2020).

Dalam rangka memenuhi tuntutan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya telah mengeluarkan sebuah inovasi dalam bidang sarana prasarana pada transportasi dan publik yang berguna untuk menciptakan suatu sistem yang terintegrasi yang dapat membantu proses pengelolaan pembangunan kota dan pelayanan terhadap masyarakat.

Inovasi akan berhasil apabila masyarakat nya sendiri memiliki kemampuan untuk menjangkanya. Inovasi tidak akan menjadi apa-apa, dan tidak membuat perbedaan apabila tidak dimanfaatkan untuk publik secara luas. Harapannya dengan banyaknya inovasi yang telah diciptakan dapat membantu para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Seperti halnya aspek-aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi menurut Suwarno yang terdiri dari 5 indikator yakni Pengetahuan Baru, Cara Baru, Objek Baru, Teknologi Baru, dan Penemuan Baru.

Melakukan inovasi bukan hanya sekedar menghilangkan pemborosan, kecurangan ataupun penyelewengan, tetapi inovasi menitikberatkan pada penciptaan sistem organisasi pemerintah yang secara terus-menerus mencari cara untuk menjadikan lebih

efektif dan efisien. Seperti yang dikemukakan oleh Fan et al:

“Generally, the authorities expect good benefit-cost results through public investments; in other words, the objective of the authorities would be to maximize the total social welfare. The social welfare is the sum of the consumer surplus (i.e., travelers’ benefits) and producer surplus (i.e., operators’ profits)”. (Fan et al., 2014).

Disini pada umumnya umumnya pihak berwenang mengharapkan hasil biaya yang bermanfaat baik melalui investasi publik, maupun bertujuan untuk pihak berwenang yang akan memaksimalkan hasil tersebut untuk kesejahteraan sosial. Oleh karena itu munculah sebuah inovasi pelayanan publik yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yakni inovasi pelayanan publik *park and ride*.

Inovasi *park and ride* ini hadir untuk memberikan solusi atas permasalahan yang timbul di Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pembuat inovasinya. Seperti halnya yang disampaikan oleh Jairo Ortega:

“One of the most widely used parking policies to solve the undesirable effects of private vehicles on urban centers is the P&R system. This system allows private vehicle users travelling to a Central Business District (CBD) to leave their vehicles there and transfer to public transport modes to complete their journeys” (Ortega et al., 2020).

Menurut Jairo Ortega, János Tóth, Tamás Péter and Sarbast Moslem salah satu kebijakan parkir yang paling banyak digunakan untuk mengatasi efek yang tidak diinginkan dari kendaraan pribadi pada pusat-pusat kota adalah sistem P&R. Sistem ini memungkinkan pengguna kendaraan pribadi yang bepergian ke *Central Business District (CBD)* meninggalkan kendaraan mereka di sana dan berpindah ke moda transportasi umum untuk menyelesaikan perjalanan mereka. Seperti halnya *park and ride* menurut Palupiningtyas:

“Park dan ride didefinisikan sebagai area parkir kendaraan bertempat pada lokasi yang jauh dan dihubungkan oleh pelayanan transportasi massal (bus, kereta api, atau trem) menuju pusat kota atau pusat perekonomian” (Palupiningtyas, 2012).

Dengan adanya fasilitas *park and ride* ini diharapkan pengemudi kendaraan pribadi bisa beralih dan lebih menggunakan transportasi umum guna untuk mengurangi jumlah kendaraan yang masuk ke pusat kota.

Pemerintah Kota Surabaya telah membangun 3 titik *Park and ride*, yang awal mulanya mulai membangun pada tahun 2016 dan mulai bisa

dioperasikan pada tahun 2017. 3 titik tersebut dibangun secara berkala yaitu di Jalan Mayjen Sungkono, Jalan Adityawarman. Dan yang ke tiga ini yaitu Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi untuk *Park and Ride* ini di Jalan Joyoboyo tepatnya pada Terminal Intermoda Joyoboyo.



Gambar 4. Bukti pembangunan Park and Ride TIJ selesai pada akhir tahun 2019

Sumber: SurabayaInside.com, 2019

Gambar tersebut merupakan salah satu bukti pembangunan *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo selesai pada akhir tahun 2019 dan nantinya kemudian diresmikan awal tahun 2020. *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo ini sebagai satu diantara cara untuk menggeser *parking on street to parking off street*. Diharapkan kedepannya semakin sedikit jumlah pengguna jalan yang memanfaatkan bahu jalan untuk parkir. Selain itu, di *Park and Ride* ini tidak ada batasan waktu untuk masyarakat yang mau memarkirkan kendaraannya, jadi hanya menyesuaikan tarif lanjutan parkir yang sudah ditentukan menurut Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2019 tentang Perubahan Tarif Retribusi Terminal.

Target pengguna *park and ride* ini adalah masyarakat keseharian aktivitasnya yang melakukan perjalanan rutin menuju pusat kota. Tujuan pada perjalanan ini biasanya dilalui dari rumah sampai ke suatu tempat, kemudian melakukan aktivitas dan kembali pulang ke rumah masing-masing. Contoh perjalanan rutin ini misalnya yaitu perjalanan menuju tempat pendidikan atau sekolah dan tempat kerja. Potensi yang besar bagi pengguna *park and ride* ini terdapat pada pelaku perjalanan rutin yang menggunakan kendaraan pribadi dan melakukan aktivitas diluar rumah.

Inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan dengan membuat *Park and Ride* TIJ bertujuan untuk membantu menguraikan masalah mengenai parkir di tepi jalan yang membuat arus di Jalan Joyoboyo saat masyarakat telah melakukan aktivitas pekerjaan menjadi macet, ditambah lagi dengan adanya terminal angkutan umum Joyoboyo yang banyak para pengemudi angkutan umum malas untuk memarkirkan

kendaraannya di tempat yang benar, sehingga banyak angkutan umum berjejer di pinggir jalan. Selain itu juga adanya tempat wisata Kebun Binatang Surabaya (KBS) yang pada hari libur terjadi lonjakan pengunjung, dan hal tersebut membuat pengunjung parkir di ruas Jalan Joyoboyo, Jalan Ciliwung, dan Jalan Setail depan pintu masuk akses Kebun Binatang Surabaya. Hal tersebut juga mengganggu aktivitas pengguna jalan yang hendak melewati daerah tersebut dan membuat kemacetan.

Setelah dibangun *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo, ternyata masih ditemukan sebuah kendala antara lain masyarakat yang masih parkir di sembarang tempat terutama di sekitar wilayah Kebun Binatang Surabaya, dan sopir angkot yang “ngetem” di pinggir jalan sehingga mengganggu pengguna jalan. Selain itu masalah lain yang timbul yaitu terkait penerapan *e-payment*. Dimana masih banyak masyarakat yang menggunakan uang tunai untuk masuk di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Selama ini petugas Dishub Surabaya sudah melakukan sosialisasi masif melalui semua media, baik media sosial (Facebook dan Instragram) maupun turun ke jalan dengan menemui pengunjung yang parkir di sekitar Kebun Binatang Surabaya untuk menghimbau supaya memarkirkan kendaraannya di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Selain itu, petugas Dishub Kota Surabaya juga sudah membagikan *e-payment* secara gratis untuk sopir angkot.

Maka dari itu, penulis ingin meneliti mengenai inovasi *park and ride* ini. dan berdasarkan dari pendahuluan diatas, judul yang dapat diambil oleh peneliti adalah “Inovasi Pelayanan Publik Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya”.

METODE

Jenis penelitian yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini ialah jenis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk fokus pada penelitian ini memakai teori yang dikemukakan oleh Suwarno (2008:19) yaitu aspek-aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi yang terdiri dari lima indikator yaitu:

1. Pengetahuan Baru

Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat (tersedianya fasilitas untuk perpindahan moda transportasi kendaraan pribadi ke angkutan umum sehingga lebih aman, nyaman,

dan tidak perlu menunggu di pinggir jalan dan, karena berada pada pantauan langsung Staff Dishub Kota Surabaya).

2. Cara Baru

Cara Baru Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu (adanya jalur moda khusus bagi masyarakat yang hendak naik angkutan umum agar lebih tertib dan aman).

3. Objek Baru

Objek Baru Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (tangible) atau tidak berwujud fisik (intangible) (mengenai fasilitas yang tersedia dalam *park and ride* TIJ).

4. Teknologi Baru

Teknologi Baru Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut (mengenai alat pembayaran berbasis elektronik dan teknologi penyaringan limbah).

5. Penemuan Baru.

Penemuan Baru Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya (mengenai perencanaan gedung TIJ yang digunakan wahana rekreasi serta pembangunan *basement* menuju KBS).

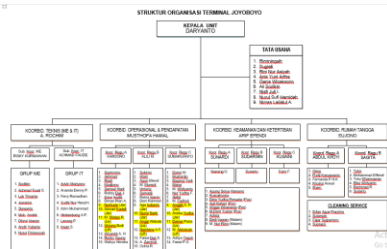
Subjek penelitian mempunyai peran yang strategis karena dalam hal ini meliputi data tentang variabel yang peneliti amati. Pengambilan sampel atau sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun yang dijadikan subjek dalam penelitian ini yaitu pihak dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sedangkan sumber data yang didapatkan oleh peneliti yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berupa hasil wawancara dan dokumentasi dengan staff Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sedangkan sumber data sekunder berupa uraian dari jurnal nasional dan jurnal internasional maupun penelitian terdahulu mengenai inovasi pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni melakukan observasi langsung ke lapangan di *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo yang beralamat di Jl. Joyoboyo No.1. serta juga dilakukan wawancara pada staff Dishub Kota Surabaya dan mengambil dokumentasi,

sehingga peneliti dapat mengetahui dan menilai bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Park and Ride Terminal Intermoda Joyoboyo. Sedangkan teknis analisis data yaitu memakai analisis data kualitatif yakni ada mengumpulkan data, penyaringan data, penguraian data, dan pembuatan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pada pemerintah yang bergerak dalam bidang perhubungan. Dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 44 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dijelaskan bahwa tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.



Gambar 5. Struktur Organisasi UPTD TIJ

Sumber: Data peneliti, 2020

Dinas Perhubungan Kota Surabaya terbagi menjadi 5 yaitu:

1. Bidang Wasdal (Pengendalian dan Operasional) untuk melaksanakan penertiban, pengawasan dan pengendalian parkir, serta melakukan pembinaan keselamatan lalu lintas pada masyarakat.
2. Bidang Lalu Lintas memiliki peran yakni melakukan kegiatan manajemen rekayasa lalu lintas sepanjang ruas jalan.
3. Bidang Angkutan memiliki tugas untuk mengelola angkutan umum yang beroperasi di Kota Surabaya.
4. UPTD Parkir terdiri dari parkir tepi jalan umum dan parkir tempat khusus
5. UPTD Terminal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas bidang operasional dan pengelolaan terminal

Sumber: Data Peneliti, 2020

Ada tiga tipe tempat untuk tempat perpindahan moda transportasi. Tipe A yaitu seperti Terminal Purabaya (Bungurasih) disana meliputi bus antar kota luar provinsi, bus antar provinsi. Lalu tipe B yaitu seperti Terminal Osowilangun yang meliputi bus antar kota antar provinsi, bus antar kota dalam provinsi.

Sedangkan tipe C seperti Terminal Joyoboyo meliputi bus antar kota, bus dalam kota.

Meski belum lama didirikan, adanya *Park and Ride* TIJ ini sudah dirasakan oleh masyarakat dan mendapatkan banyak manfaat seperti:

1. Mengurangi konsumsi energi, karena menggunakan angkutan umum bisa mengurangi konsumsi energi.
2. Kemacetan lalu lintas berkurang
3. Polusi dari kendaraan bermotor akan berkurang, jadi mengurangi kerusakan lingkungan sekitar
4. Menambah jumlah pengguna rutin dari angkutan umum, sehingga fasilitas yang disediakan oleh pemerintah dapat berguna dengan baik.
5. Tidak ribet dan tinggal menikmati perjalanan tanpa harus menyetir.

Adapun tabel perbedaan sebelum dan sesudah didirikan *Park and Ride* TIJ yakni:

Tabel 1. Perbedaan Sebelum dan Sesudah Didirikan *Park and Ride*

Sebelum ada <i>park and ride</i>	Sesudah ada <i>park and ride</i>
Lyn / Angkot parkir di sepanjang jalan di sekitar Jalan Joyoboyo.	Lyn / Angkot secara bergiliran sesuai antrian masuk ke dalam TIJ ketika menunggu penumpang.
Hanya ada angkutan saja.	Untuk tempat parkir sepeda angin, kendaraan roda 2 dan 4.
Tidak memiliki eskalator dan elevator untuk kenyamanan pengunjung (karena memang bukan bangunan bertingkat).	TIJ memiliki eskalator dan elevator karena terdiri atas 5 lantai sehingga diperlukan untuk kenyamanan pengunjung.
Kendaraan pribadi dan bus pariwisata yang ke KBS parkir di badan jalan di sekitar KBS.	Kendaraan pribadi dan bus pariwisata yang ke KBS parkir di dalam TIJ.
Rute Suroboyo Bus dan Bus Kota dari Jalan A Yani langsung lurus melewati halte depan Polsek Wonokromo / Kantor UPT Joyoboyo lurus ke Jalan Darmo.	Rute Suroboyo Bus dan Bus Kota dari Jalan A Yani belok masuk ke jalur 4 TIJ sehingga calon penumpang bisa menunggu Suroboyo Bus dan Bus Kota dengan nyaman.
Tidak ada tempat parkir sepeda angin bagi pecinta gowes di Jalan	Disediakan slot parkir sepeda angin di dalam TIJ bagi pecinta gowes.

Joyoboyo dan sekitarnya.	
Kondisi kios makanan yang terkesan kurang terawat di Terminal Joyoboyo Lama.	Kondisi kios makanan / food court tertata dengan bersih dan rapi di Lantai 2 TIJ.
Tidak ada Kios Souvenir / Oleh-oleh khas Surabaya di Terminal Joyoboyo Lama.	Terdapat kios Souvenir / Oleh-oleh khas Surabaya yang tertata dengan bersih dan rapi di Lantai 3 TIJ.
Tidak ada area bermain anak-anak Terminal Joyoboyo lama.	Terdapat area bermain anak-anak bernama Taman Lalu Lintas, yang bertujuan untuk mngedukasi anak-anak sedini mungkin agar bisa tertib berlalu lintas.
Tidak memiliki fasilitas publik yang ramah difabel .	TIJ memiliki fasilitas publik yang ramah difabel seperti guard paving difabel, toilet khusus difabel, dll.
Tidak memiliki ruang laktasi / ruang Ibu dan Anak.	TIJ memiliki fasilitas ruang laktasi / ruang ibu dan anak.
Pembayaran retribusi Lyn / Angkot, Kendaraan pribadi dan bus pariwisata menggunakan uang tunai / cash.	Pembayaran retribusi Lyn / Angkot, Kendaraan pribadi dan bus pariwisata menggunakan epayment / non tunai
Tempat untuk calon penumpang mencari angkutan umum	Direvitalisasi menjadi bangunan tempat parkir berlantai 5.
Hanya terminal untuk angkutan umum	Dibangun <i>basement</i> menuju KBS.

Sumber: Data Peneliti, 2020

Bersumber dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan, lalu bisa melakukan analisis Inovasi Pelayanan Publik *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan teori aspek-aspek inovasi menurut Suwarno (2008:19). Teori tersebut meliputi Pengetahuan Baru, Cara Baru, Objek Baru, Teknologi Baru, dan Penemuan Baru. Berikut adalah uraian dari indikator-indikator tersebut:

1. Pengetahuan Baru

Hadirnya sebuah inovasi merupakan sebagian dari pengetahuan yang baru bagi semua orang. Awal mula *park and ride* ini dibuat yaitu berdasarkan arahan dari

Ibu Walikota Surabaya ada perencanaan untuk pembuatan Angkutan Massal Cepat (AMC) yakni monorail train rute utara-selatan yang dilayani oleh moda Tram dan rute timur-barat yang dilayani oleh moda monrail train, dan TIJ inilah merupakan titik tengah-tengahnya. TIJ terletak pada persimpangan jalur monorail dan tram tersebut yang sebenarnya akan direncanakan menjadi stasiun moda *interchange* yang melayani jalur monorail dan tram. Di TIJ ini juga merupakan tempat yang strategis dan tengah kota seperti dekat dengan Stasiun Wonokromo, dekat dengan Wisata Kebun Binatang Surabaya (KBS), dan lain-lain. Tetapi perencanaan pembuatan monorail tersebut belum terlaksana, sehingga *park and ride* TIJ ini dialihkan untuk tempat perpindahan moda transportasi dari kendaraan pribadi ke angkutan umum seperti (LYN), Surabaya Bus, dan Bus antar dalam kota.

Dishub Kota Surabaya juga memperkenalkan *Park and Ride* TIJ ini melalui sosialisasi pada sopir angkot, pengunjung KBS, serta menyebarkan informasi terkait gedung baru ini melalui sosial media yang dirangkai sedemikian rupa, serta ada video tentang pula tata cara parkir di TIJ ini. Setelah adanya *Park and Ride* TIJ ini merubah kebiasaan masyarakat saat mencari angkutan umum yang harus menunggu di pinggir jalan, menghentikan angkutan dimana saja yang tidak menjamin keamanannya, berubah menjadi menunggu penumpangnya di *Park and Ride* TIJ yang pasti lebih tertib, nyaman, dan aman karena dijaga setiap saat oleh Staff Dishub Kota Surabaya.

Untuk perihal mekanisme terhadap pengaduan ataupun komplain akibat ketidakpuasan maupun ada kendala dalam pelayanan yang ada di *Park and Ride* TIJ saat ini masyarakat tidak perlu bingung untuk pengaduan karena tersedia secara online dapat melalui layanan *Command Center 112* atau bisa juga melalui media sosial Dinas Perhubungan Kota Surabaya, seperti:

1. Facebook : Dinas Perhubungan Kota Surabaya
2. Twitter : DISHUB SURABAYA (@sits_dishubsby)
3. Instagram : @dishubsurabaya
4. Email : dishubsurabaya@gmail.com



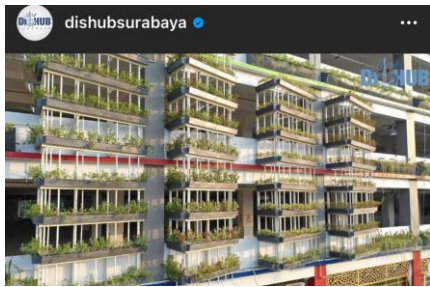
Gambar 6. Park and Ride TIJ

Sumber: DishubSurabaya, 2019

Di dukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mustofa selaku Koor. Bidang Operasional dan Pendapatan, sebagai berikut:

“Sekarang orang-orang tidak perlu bingung misalkan kalau ada kejadian apa gitu di TIJ maupun diluar, soalnya semua sudah disediakan online. Apalagi orang-orang sekarang kan sudah canggih punya HP semua”. (Wawancara pada tanggal 20 Oktober 2020).

Park and Ride TIJ ini dibangun sekitar tahun 2018 dan pernah di uji coba pada akhir tahun 2019 bersamaan dengan libur perayaan hari natal dan tahun baru. *Park and ride* merupakan sebuah fasilitas berupa suatu gedung untuk parkir yang biasanya ada di halte angkutan umum massal untuk menyediakan masyarakat yang berpergian menggunakan kendaraan pribadi (sepeda motor atau mobil) dan berpindah moda transportasi menggunakan angkutan umum massal. Jam operasional TIJ ini yaitu dari jam 06.00-22.00 WIB. Tetapi penjagaan tetap dilakukan 24 jam.



Gambar 7. Konsep Green Building

Sumber: Instagram @dishubsurabaya

Gedung berlantai lima ini dirancang dengan konsep *Green Building* yang bertujuan untuk menjadi terminal yang ramah lingkungan dan di desain dengan membuat ruang terbuka hijau tepatnya berada di Jl. Joyoboyo, yang dulunya sebagai Terminal Joyoboyo lalu di revitalisasi menjadi gedung *park and ride*. Sebelum dibangun TIJ terkesan sangat macet. Apalagi disore hari saat masyarakat selesai dalam menjalankan aktivitas dan hendak pulang ke rumah masing-masing. Di sekitar TIJ juga kumuh dan semrawut serta kurang teratata dengan baik. Dengan dibangunnya *park and ride* yang baru ini kawasan di sekitar TIJ menjadi tertata dengan baik. Hal ini dapat mengedukasi masyarakat bahwa tidak semua tempat perpindahan moda transportasi terkesan ramai, kumuh, dan tidak kondusif.

Harapan pemerintah dalam pembuatan *park and ride* ini yaitu dapat mengurangi permasalahan kemacetan lalu lintas serta meminimalisir adanya parkir liar. Selain itu harapan yang lain juga agar masyarakat lebih mau menggunakan fasilitas angkutan

umum dan bisa mengurangi mobilitas kepadatan kendaraan pribadi.

2. Cara Baru

Adanya *Park and Ride* TIJ ini menjadikan sebuah cara yang baru untuk masyarakat, yang awalnya Terminal Joyoboyo dikenal hanya untuk lalu lalang penumpang mencari angkutan kini telah di revitalisasi menjadi sebuah bangunan yang punya banyak fasilitas, lebih aman, nyaman, serba guna, dan banyak moda khusus untuk angkutan umum. Peneliti mendapat hasil wawancara dengan Bapak Rochim selaku Koor. Bidang Teknis, yakni:

“Dulu Terminal Joyoboyo yang lama ya orang-orang taunya Cuma nunggu bis, nunggu LYN. Lalu juga waktu itu rawan kejahatan seperti pencopetan, gendam. Nah sekarang kan fasilitasnya sudah banyak lebih aman, nyaman, dijaga sistem shift juga sama petugas lapangan. Apalagi sekarang lebih tertib soalnya kan ada jalur-jalur khusus tiap angkutan yang masuk kesini. Jadi tidak semrawut dan masyarakat tidak bingung lagi”. (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020).

Mulai tanggal 27 Juli 2020 digunakan sebagai tempat parkir bagi masyarakat pengunjung Kebun Binatang Surabaya (KBS). Sebelum adanya *park and ride* TIJ ini pengunjung KBS memarkirkan kendaraan pribadinya di area depan KBS dan sekitarnya, yakni di Jl. Setail dan parkir liar Jl. Ciliwung. Hal tersebut menjadikan area di sekitar KBS menjadi sesak dan padat serta mengganggu aktivitas pengguna jalan raya yang akhirnya menyebabkan kemacetan. Akhirnya setelah dibangun aktivitas parkir dialihkan ke *park and ride* TIJ. Hal tersebut dapat mengurangi kemacetan, meminimalisir parkir dan pungutan liar.



Gambar 8. Jalur Moda Transportasi

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Gambar diatas merupakan jalur moda transportasi yang ada di lantai pertama *Park and Ride* TIJ dan terdapat 8 jalur khusus. Jalur 1, 3, 6, dan 5 dipergunakan untuk angkot. Sedangkan jalur 2 dipergunakan untuk drop off pengguna mobil pribadi/taxi. Lalu untuk jalur 4 digunakan untuk bus

kota dan suroboyo bus. Dan untuk jalur 7 dan 8 digunakan untuk jalur bus pariwisata.

Dengan diterapkannya *park and ride* di TIJ ini pola pikir dan perilaku masyarakat diharapkan akan berubah ke arah yang lebih baik dalam memarkirkan kendaraan menjadi lebih tertib dengan disediakannya *park and ride* sebagai tempat parkir yang aman dan nyaman.

3. Objek Baru

Indikator ke tiga dari aspek-aspek inovasi yang selanjutnya adalah objek baru. Penemuan baru ini pasti didukung dengan adanya objek-objek yang baru pula. Objek sendiri adalah hal, perkara, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan (KBBI.Kemendikbud, 2020).

Park and Ride TIJ memiliki lima lantai yang berkapasitas cukup besar, yaitu:

Tabel 2. Kapasitas *Park and Ride* TIJ

	Sepeda Angin	Bus	Roda 2	Roda 4
LANTAI 1	100	8	274+292 = 566	-
LANTAI 2	-	-	-	53
LANTAI 3	-	-	-	53
LANTAI 4	-	-	-	106
LANTAI 5	-	-	-	151

Sumber: Data peneliti, 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa di lantai satu terdapat parkir untuk sepeda angin, bus, dan roda 2. Di lantai pertama ini untuk roda 2 dibuat tatanan "*split level*" jadi bisa menampung banyak. Untuk roda 4 ditempatkan dari lantai 2 sampai lantai 4 tetapi ditempatkan di bagian sebelah timur saja. Karena lahan bangunan lainnya digunakan beberapa fasilitas lain.

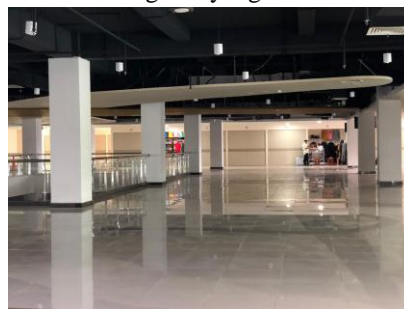


Gambar 9. Lantai 2 *Park and Ride* TIJ

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Untuk lantai 2 dari bangunan *Park and Ride* TIJ ini terdapat beberapa objek, yakni sentra kuliner, musholla, tempat untuk informasi, dan ada tempat

pembelian e-tiket. Dimana seharusnya e-tiket ini nantinya berupa voucher yang digunakan oleh masyarakat untuk membeli makanan yang ada di sentra kuliner tersebut. Tetapi untuk saat ini belum berjalan karena pandemi. Layanan informasi disini juga bisa digunakan oleh masyarakat umum guna mencari informasi mengenai yang ada di TIJ.



Gambar 10. Lantai 3 *Park and Ride* TIJ

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Lantai 3 *Park and Ride* TIJ ini berisi sentra belanja. Total kios untuk sentra kuliner dan sentra belanja yakni ada 50 kios. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Rini selaku staff bagian Tata Usaha UPTD TIJ, untuk menempati kios tersebut tidak ada yang namanya istilah sewa. Pengelola kios bisa menempati kios di TIJ saat mereka sudah mempunyai surat izin yang dikeluarkan oleh Dishub Kota Surabaya. Dimana surat izin itu masa aktifnya selama 1 tahun. Selagi mereka mematuhi peraturan yang berlaku, saat masa aktif habis dan mengajukan perpanjangan maka bisa diterima. Didukung adanya wawancara dengan Ibu Ratna selaku Tim Regu C Bidang Pendapatan dan Operasional:

"Yang nyewa ya kebanyakan orang-orang sekitar sini. Mereka sudah setuju juga dengan peraturan yang ditetapkan. Dan sejauh ini berjalan dengan baik. Tidak ada yang menunggak membayar". (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020).

Status pengelola kios tersebut yaitu hak pakai bukan hak milik. Jadi ketika Pemerintah Kota Surabaya membutuhkan arena tersebut mereka harus mematuhi tanpa ada tuntutan maupun ganti rugi. Adapun aturan yang harus ditaati yakni:

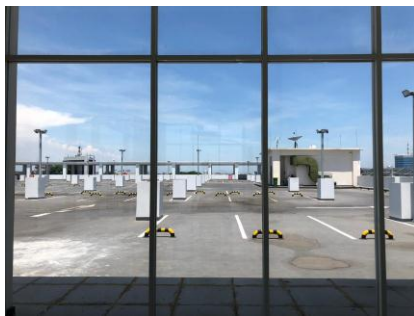
1. Membayar retribusi setiap bulan paling lambat 7 hari setelah diterbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Nominal untuk retribusi tergantung dari luas kios yang ditempati. Sesuai Perda Nomor 52 Tahun 2019, perhitungan retribusi kios yaitu $\text{Luas} \times \text{hari} \times \text{tarif per hari Rp. 600,-}$
2. Tepat waktu dalam membayar rekening air dan listrik.
3. Jika terlambat membayar denda dalam jangka waktu 1 bulan penuh, maka dikenakan denda 2%.



Gambar 11. Lantai 4 Park and Ride TIJ

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Sedangkan untuk lantai 4 sendiri berisi area bermain anak-anak. Area ini cukup luas dan sangat ramah untuk anak-anak. Area bermain anak-anak ini dinamakan Taman Lalu Lintas, yang bertujuan untuk mengedukasi anak-anak sedini mungkin agar bisa tertib berlalu lintas.



Gambar 12. Lantai 5 Park and Ride TIJ

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Dan lantai terakhir dari bangunan *Park and Ride* TIJ ini berada di lantai 5 yang merupakan tempat outdoor. Dan saat ini masih digunakan sebagai tempat parkir untuk roda 4.

Selain itu, *Park and Ride* TIJ merupakan salah satu tempat yang ramah difabel. Selain terdapat lift yang ramah difabel dan eskalator, *Park and Ride* TIJ juga dilengkapi toilet khusus difabel dan *guard paving* difabel. Dimana harapan pemerintah semua masyarakat bisa menikmati *Park and Ride* TIJ tanpa adanya diskriminasi. Disini juga tersedia fasilitas ruang laktasi untuk ibu dan anak. Adapun hasil wawancara yang didapat peneliti dari Bapak Rochim yaitu:

“Disini PnR nya yang paling lengkap. Selain ada fasilitas ramah difabel, disini juga ramah untuk ibu dan anak. Ya namanya tempat perpindahan moda transportasi kan pasti ada orang yang nunggu angkutan datang, apalagi ibu bawa anak mungkin nanti butuh menggantikan popok, atau menyusui”. (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020).

Karena kondisi pandemi seperti ini, tidak banyak yang menggunakan fasilitas di *Park and Ride* TIJ. Apalagi untuk sentra kuliner, sentra belanja, masih

banyak tempat kosong yang tidak ditempati. Hanya satu sampai 2 toko saja yang buka. Kegiatan juga banyak yang dilakukan di lantai 1 karena masih ada beberapa kendaraan roda 2 yang memarkirkan kendaraannya, ada LYN dan bus kota yang berhenti untuk menunggu penumpang. Itu saja intensitas tingkat sumber daya manusia nya tidak banyak.

Harapan pemerintah saat pandemi sudah berakhir dan kembali normal, fasilitas yang sudah dibangun ini bisa beroperasi dan dimanfaatkan dengan baik untuk masyarakat umum, juga bisa membuka lapangan pekerjaan.

4. Teknologi Baru

Semakin bertambahnya zaman, semakin maju pula teknologi yang dibuat oleh anak bangsa. Melakukan pekerjaan yang dulunya harus memakai cara manual dan membutuhkan waktu yang lama, tetapi sekarang sudah otomatis, praktis, mudah, efektif, dan efisien.

Memarkirkan kendaraan di tempat fasilitas parkir umum merupakan hal yang mudah. Biasanya jika sudah memarkirkan kendaraan di suatu tempat, ada pekerja penjaga parkir yang memberikan karcis secara manual dan membayar dengan uang tunai. Di *Park and Ride* TIJ ini, pembayaran parkir dilakukan menggunakan e-payment.



Gambar 13. Penggunaan kartu Flazz

Sumber: Instagram @dishubsurabaya

Pengertian *e-Payment* ialah sistem pembayaran yang menggunakan fasilitas internet sebagai sarana perantara. Pembayaran menggunakan kartu elektronik seperti ini memfasilitasi pengguna untuk memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan. Untuk menjamin keamanan transaksi tersebut Dinas Perhubungan Kota Surabaya bekerjasama dengan sejumlah lembaga perbankan yakni Bank Central Asia (BCA) dan Bank Jatim agar dapat memfasilitasi e-payment secara aman, efektif, dan efisien. *E-Payment* ini berbentuk kartu Flazz. Selain digunakan untuk parkir di *Park and Ride* TIJ, kartu Flazz ini juga bisa digunakan

untuk mengakses jalan tol. Dilanjutkan dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rochim:

“Teknologi sudah semakin canggih, inovasi gedung ini pastinya juga memakai itu. Ya pakai kartu Flazz ini kan biar tidak ribet lagi harus pakai uang tunai belum kalau uangnya ada kembalian. Terus juga pakai kartu Flazz bisa dibuat untuk perjalanan ke tol”. (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020).

Manfaat menggunakan e-payment ini antara lain penggunaan waktu dan tenaga lebih efektif dan efisien, dan bisa mencegah beredarnya uang palsu serta dapat memberikan kemudahan akses sehingga nantinya tidak perlu direpotkan dengan uang tunai. Selain itu dengan e-payment juga meminimalisir terjadinya pungutan liar, karena semua pembayaran dilakukan langsung melalui alat perantara elektronik dan nantinya otomatis akan terinput sendiri.



Gambar 14. Alat untuk tapping e-payment dan tarif parkir

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Dalam rangka pelaksanaan penerapan pembayaran retribusi menggunakan pembayaran e-payment, Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tanggal 27 Juli 2020 membagikan kartu e-payment kepada sopir angkot yang menggunakan fasilitas di *Park and Ride* TIJ (dilansir dari Instagram Dishub @dishubsurabaya). Pembagian kartu e-payment ini dilakukan dengan tujuan dan mensosialisasikan dan menstimulus angkot dan pengguna parkir di TIJ agar bisa menggunakan pembayaran dengan e-payment. Penggunaan pembayaran retribusi dengan menggunakan pembayaran elektronik atau e-payment tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 52 Tahun 2019.

Dalam hal ini biaya yang didapatkan dari retribusi parkir ini masuk ke retribusi pendapatan daerah kota Surabaya. Adapun ketentuan lanjutan untuk parkir yaitu :

Tabel 3. Ketentuan Lanjutan Tarif Parkir

	2 Jam Pertama	1 Jam Berikutnya

Sepeda Motor	Rp. 2000,-	Rp. 500,-
Mobil	Rp. 3000,-	Rp. 1000,-
		Note: Rp. 20.000,- untuk maks. 1 hari.
Bus Pariwisata	Rp. 3000,-	Rp. 1500,-
Bus Kota	Rp. 2000	-
Angkot	Rp. 500,-	Rp. 1000,-
Taxi	Rp. 2000,-	-

Sumber: Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2019 tentang Perubahan Tarif Retribusi Terminal

Didukung hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rochim:

“Banyak yang nginep beberapa hari juga disini. Ya tinggal menyesuaikan tarif yang ada di perwali aja. Jadi bebas mau nginep kapan. Disini juga aman soalnya dijaga shif sama petugas. Terus ada CCTV tiap sudut”. (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020).

Park and Ride TIJ ini juga dilengkapi dengan 76 CCTV Sensor parkir. CCTV sensor parkir ini sangat berguna bagi masyarakat yang sedang mencari tempat parkir yang kosong. Saat ada mobil yang datang dan terdeteksi oleh CCTV Sensor parkir ini maka secara otomatis akan disalurkan ke monitor dan mengetahui tempat parkir yang kosong dan jumlah celah parkir yang tersisa. Saat tempat parkir itu kosong maka CCTV sensor tersebut berwarna hijau, dan saat ada kendaraan yang menempati akan berubah menjadi warna merah. Tidak lupa juga *Park and Ride* TIJ ini dilengkapi dengan 55 CCTV pengawasan keamanan yang terpantau di Control Room dan dijaga oleh staff dari Dishub Kota Surabaya dengan sistem shift. CCTV merupakan alat penting. Apalagi *Park and Ride* TIJ ini gedung yang besar dan luas dan terdiri dari 5 lantai. Akan sangat susah apabila harus dipantau dengan cara perorangan sistem keliling.

Teknologi baru yang ada di *Park and Ride* TIJ yaitu terdapat ruang Sewage Treatment Plant (STP) di *basement*. STP adalah sebuah bangunan instalasi sistem pengolahan limbah rumah tangga seperti limbah dapur, kamar mandi, air yang bekas maupun kotor.



Gambar 15. Mesin STP

Sumber: Instagram Dishub Kota Surabaya (@dishubsurabaya)

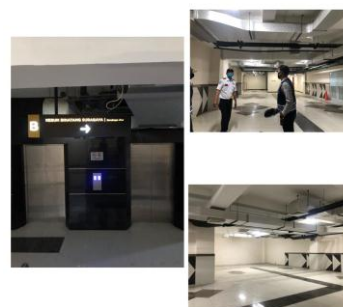
Keluaran dari pembuangan WC yang dihancurkan kecil lalu masuk pada bak besar untuk pengolahan sehingga keluaran dari proses pengolahan sewage ini bisa dikeluarkan ke saluran kota sesuai dengan ketentuan, bahkan bisa di recycling untuk penyiraman tanaman. Seiring dengan perkembangan zaman teknologi menunjukkan hasil yang cukup pesat. Dengan hal tersebut pekerjaan yang biasanya dikerjakan secara manual kini bisa lebih hemat waktu, praktis, cepat, efektif, dan efisien.

5. Penemuan Baru

Suatu penemuan baru terjadi ketika seseorang melihat apa yang telah dilihat oleh tiap orang, tetapi memikirkan dan melakukan apa yang tak seorangpun pikirkan atau lakukan.

Pembangunan *Park and Ride* TIJ tentunya sudah merupakan rancangan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya secara matang-matang. Hal ini juga berkaitan dengan pembuatan Jembatan Suroboyo yang bertepatan di depan gedung *Park and Ride* TIJ ini. Jembatan Suroboyo ini akan dibangun di sebelah barat Jembatan Wonokromo. Jembatan ini akan menghubungkan Frontage Road Barat Jalann A. Yani melalui Jalan Pulo Tegalsari ke Jalan Joyoboyo dan akhirnya tidak perlu memutar balik ke Jalan Diponegoro lagi. Hal tersebut nantinya akan berkesinambungan dengan *Park and Ride* TIJ. Dimana Suroboyo Bus, bus kota, maupun angkot dapat langsung turun di TIJ.

Park and Ride TIJ ini dibangun sampai lima lantai dan lantai paling atas berisi tempat parkir mobil (*outdoor*). Berhubungan dengan lantai lima yang outdoor ini, pembangunan *Park and Ride* TIJ berkaitan juga dengan pembangunan Jembatan Suroboyo. Karena Jembatan Suroboyo nantinya akan menjadi “ikon” baru Kota Surabaya yang di desain khusus untuk menjadi wahana rekreasi dengan disuguhkan dengan taman dan air mancur warna-warni, maka rencananya di lantai lima gedung *Park and Ride* TIJ tersebut akan dijadikan tempat untuk masyarakat umum bisa melihat pemandangan dari atas gedung dan bisa melihat jembatan dari spot tersebut (HumasSurabaya, 2020). Tetapi hal ini masih dalam progres pembangunan. Harapannya pembangunan tersebut bisa terlaksana dengan baik, sesuai dengan ekspektasi dan bisa dinikmati masyarakat



Gambar 16. Basement menuju ke KBS

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Selain itu dalam perencanaan, di *Park and Ride* TIJ ini sudah dibangun *basement* yang gunanya untuk menghubungkan antara *Park and Ride* TIJ dengan Kebun Binatang Surabaya (KBS). Jadi nantinya pengunjung bisa melewati *basement* untuk langsung ke pintu masuk selatan KBS. Ditambah dengan hasil wawancara dengan Bapak Rochim:

“Ini jalannya masih buntu, belum diteruskan karena pandemi. Dana nya masih dialihkan pemkot untuk penanganan Covid-19. Nanti insyaallah direalisasikan supaya kalau mau ke KBS lebih cepat”. (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020).

Dengan adanya *basement* ini harapan pemerintah meminimalisir adanya parkir liar yang berada disekitar Kebun Binatang Surabaya serta mengurangi kemacetan arus lalu lintas dan lebih terarah. Tetapi untuk *basement* saat ini masih bekum dilanjutkan (masih menjadi jalan buntu). Pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya belum mengetahui kapan nantinya akan diteruskan kembali *basement* tersebut sampai ke titik Kebun Binatang Surabaya. Karena belum ada tindak lanjut dari Pemerintah Kota Surabaya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan Publik *Park and Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ) Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya terbilang sudah baik dan fasilitas yang disediakan layak untuk digunakan masyarakat umum. Hal tersebut terlihat yang awalnya muncul permasalahan parkir liar, parkir di tepi jalan umum, kurangnya lahan parkir, kemacetan lalu lintas bisa diatasi dengan hadirnya inovasi ini. Secara pelayanan juga lebih mudah, aman, nyaman, dan kondusif tertata dengan baik.

Kemudian berdasarkan kesesuaian aspek-aspek inovasi menurut Suwarno (2008:19) yang meliputi 5 indikator yakni Pengetahuan Baru, tersedianya

fasilitas untuk perpindahan moda transportasi sehingga masyarakat tidak perlu menunggu di pinggir jalan serta jika ada pengaduan sekarang lebih mudah karena tersedia melalui online. Indikator yang ke 2 yaitu Cara Baru, *Park and Ride* TIJ merupakan gedung yang memiliki fasilitas lengkap dan dijaga 24 jam serta terdapat 8 jalur moda khusus bagi masyarakat yang hendak naik angkutan umum agar lebih tertib dan aman. Indikator ke 3 yakni Objek Baru, di TIJ terdapat 5 lantai ada dan terdiri dari beberapa fasilitas seperti sentra kuliner, sentra belanja, area bermain, fasilitas ramah difabel, ruang laktasi ibu dan anak. Indikator ke 4 ada Teknologi Baru, Pembayaran di TIJ sudah menggunakan *e-payment*, lalu terdapat CCTV sensor parkir dan CCTV pengawasan yang tersambung di *control room*. Dan ada ruang Sewage Treatment Plant (STP) di *basement* untuk pengolahan limbah rumah tangga seperti limbah dapur, kamar mandi, air yang bekas maupun kotor. Indikator terakhir ada Penemuan Baru, Lantai 5 (*outdoor*) nantinya digunakan untuk wahana rekreasi menikmati “ikon baru” Jembatan Suroboyo dari atas gedung dan terdapat *basement* menuju pintu masuk KBS tetapi masih jadi jalan buntu karena terkendala pandemi.

Selain itu masih kurang optimal untuk mengubah pola pikir masyarakat yang kurang sadar akan ketertiban. Setelah didirikan *Park and ride* pun masih ditemukan sebuah masalah yakni banyak masyarakat masih melakukan parkir liar terutama pengunjung Kebun Binatang Surabaya, serta sopir angkot yang “ngetem” di pinggir jalan sehingga menimbulkan kemacetan. Kemudian terkait dengan penerapan *e-payment*, karena banyak masyarakat masih menggunakan uang tunai untuk pembayaran parkir di *Park nad Ride* Terminal Intermoda Joyoboyo. Padahal penggunaan *e-payment* ini sangat berguna untuk masyarakat, selain lebih efektif juga mengurangi terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi maka didapatkan saran dari peneliti yaitu:

1. Inovasi yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya bersama Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik. UPTD Terminal Dishub Kota Surabaya lebih gencar melakukan sosialisasi tentang *Park and Ride* TIJ ini, agar tetap diminati masyarakat. Bisa dengan promosi melalui sosial media seperti Instagram, Tiktok, Twitter, dll

yang lebih kekinian. Selanjutnya bisa juga membuat suatu event di *Park and Ride* TIJ lalu mengajak para *influencer*, *selebgram*, maupun *entrepreneur* untuk mengunjungi dan melakukan sosialisasi pada masyarakat. Karena pada dasarnya mengubah perilaku masyarakat itu susah walaupun segala fasilitas sudah dipenuhi.

2. Perlu disediakan stan untuk registrasi bagi masyarakat yang belum memiliki kartu Flazz agar masyarakat yang hendak menggunakan fasilitas *park and ride* TIJ ini bisa lebih mudah menggunakan dan mengoptimalkan program yang dibuat oleh pemerintah tentang *e-payment* ini. Selain itu bisa dibuatkan spanduk untuk mengajak masyarakat menggunakan *e-payment* dengan kartu Flazz daripada menggunakan uang tunai. Karena juga bisa terhindari dari pungutan liar dan lebih efisien.
3. Perlu adanya regulasi yang berisi denda atau sanksi terkait masyarakat yang masih tidak taat pada peraturan terutama sopir angkot yang masih “ngetem” di pinggir Jalan Joyoboyo dan pengunjung KBS yang memarkirkan kendaraannya bukan di tempat yang semestinya.
4. Perlunya monitoring dan penegakan terhadap masyarakat yang masih parkir sembarangan di pinggir jalan karena mengganggu lalu lintas. Dalam hal ini staff Dishub bagian pengendalian dan operasional harus tegas dalam mengambil tindakan jika ada masyarakat yang masih melanggar tata tertib yang telah disediakan.
5. Dishub Kota Surabaya seharusnya memberi ketentuan untuk kriteria moda transportasi yang boleh ada di TIJ. Misalnya membatasi lamanya tahun angkutan, kemudian bisa melakukan peremajaan agar angkutan yang ada di TIJ terlihat bagus, berkualitas, aman, dan nyaman. Sehingga bisa menarik penumpang. Masyarakat cenderung transportasi online karena kualitas dari angkutan umum sendiri yang kurang memuaskan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengungkapkan apresiasi pada orang-orang yang bersangkutan di penelitian ini, antara lain:

1. Dosen Jurusan Administrasi Publik FISH UNESA.
2. Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. sebagai dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. sebagai dosen penguji.
4. Pihak dari Dishub Kota Surabaya yang sudah membantu dalam memberikan informasi maupun data yang peneliti butuhkan.

5. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberi dukungan moral maupun material.
6. Teman-teman angkatan 2017, khususnya WIDIWIDII (Ayu, Olivia, Nanda, Vonny, Nada, Redika, Isna) yang selalu support untuk keluh kesah dalam menyelesaikan artikel ini.
7. Edo Imanda Putra, Ni Made Dewi, dan Bima Adli sebagai orang-orang terdekat yang selalu ada dan mau meluangkan waktunya saat peneliti membutuhkan bantuan. Serta memberikan dukungan baik suka maupun duka.

DAFTAR PUSTAKA

- Antaranews.com. Penerbit AntaraJatim. 2019. "Pembangunan Park nad Ride Terminal Joyoboyo Surabaya Capai 93 Persen". <https://jatim.antaranews.com/berita/318836/pembangunan-park-and-ride-terminal-joyoboyo-surabaya-capai-93-persen>
- Asmara, A. Y. & Amy Yayuk S.R. (2015) 'Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2001, pp. 57–67.
- Badrudin, R., Maria, Y. and Hale, J. (2019) 'Organizational Innovation Implementations to Achieve Development Goals: Evidence from Indonesia', pp. 986–992.
- De Vries, H., Bekkers, V. and Tummers, L. (2016) 'Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda', *Public Administration*, 94(1), pp. 146–166.
- Fan, W. *et al.* (2014) 'Bilevel Programming Model for Locating Park-and-Ride Facilities', *Journal of Urban Planning and Development*.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.hal 87.
- Himawan. 2019. *Inovasi Program Aplikasi Go-Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Di Park And Ride Mayjen Sungkono Surabaya)*.
- Jaini, Jee. 2019. "Park and Ride Joyoboyo Selesai Akhir Tahun 2019". <https://surabayainside.com/park-and-ride-joyoboyo-selesai-akhir-tahun-2019/>
- KompasPedia. "Profil Daerah Kota Surabaya". <https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/daerah/kota-surabaya>
- Mindarti, L. I. & Juniar, A. P. A. (2019) 'Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)', *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), p. 19.
- Oktariyanda, T. A. (2018) *Pelayanan Publik*. Surabaya: UNESA UNIVERSITY PRESS.
- Ortega, J. *et al.* (2020) 'An integrated model of park-and-ride facilities for sustainable urban mobility', *Sustainability (Switzerland)*, 12(11).
- Osborne, S. P. and Brown, L. (2011) 'Innovation, public policy and public services delivery in the UK. The word that would be king?', *Public Administration*, 89(4).
- Palupiningtyas, S. E. (2012) 'Kriteria Fasilitas Park And Ride Sebagai Pendukung Angkutan Umum Masal Berbasis Jalan (Transjakarta) Criteria Of Park And Ride Facilities To Support Road-Based Mass Transit (Transjakarta).Jl . Medan Merdeka Timur 5 Jakarta.
- Pemerintah Pusat. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, Hal. 3.
- Pemerintah Pusat. 2004. *Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*.
- Pemerintah Pusat. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Presiden Pusat. 2012. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Rianse, Usman. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rozack, Abdul. 2019. "Jembatan Suroboyo pengurai kemacetan sekaligus tingkat ekonomi". <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2018/07/23/89845/jembatan-joyoboyo-pengurai-kemacetan-sekaligus-tingkatkan-ekonomi>
- Silondae, Sutami. Jurnal "Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara Dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya". (Jurnal Skripsi, Mahasiswa Univrsitas Halu Oleo Kendari).
- Studio, Ali. 2020. "Pengertian, Ciri, Tujuan Inovasi Secara Umum Menurut Para Ahli". <https://pendidikan.co.id/pengertian-ciri-tujuan-inovasi-secara-umum-menurut-para-ahli/>
- Haqie, D. (2020) 'Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya', *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, Vol 5, pp. 23–30.
- SuaraSurabaya.net. Penerbit Liputan6.com. 2019. "Ada pelebaran jalan, 6 rumah dibongkar di Wonokromo". <https://surabaya.liputan6.com/read/4014027/ada-pelebaran-jalan-6-rumah-dibongkar-di-wonokromo-surabaya>

- Surya.co.id. 2017. *"Awat, Macet Parah Di Sepanjang Jalan Wonokromo Arah Terminal Joyoboyo Surabaya"*.
<https://surabaya.tribunnews.com/2017/03/06/awat-macet-parah-di-sepanjang-jalan-wonokromo-arrah-terminal-joyoboyo-surabaya>
- Surya.co.id. 2020. *"Alasan Calon Penumpang Pilih Tunggu Lyn Diluar Terminal"*.
<https://surabaya.tribunnews.com/2020/03/02/alasan-calon-penumpang-pilih-nunggu-lyn-di-luar-terminal>
- Suwarno, Yogi. 2008. *"Inovasi di Sektor Publik"*. Jakarta: STIA-LAAN Press.
- TribunJatim.com. 2018. *"Parkir Kebun Binatang Surabaya Penuh Kantong Parkir Mulai Bertebaran, Per Motor Bertarif Rp 10 Ribu"*.
<https://jatim.tribunnews.com/2018/01/01/parkir-kebun-binatang-surabaya-penuh-kantong-parkir-mulai-bertebaran-per-motor-bertarif-rp-10-ribu>
- Tri Handoko, H. Dan Hany Fanida, E. (2019) 'Inovasi Program Aplikasi Go-Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Di Park and Ride Mayjen Sungkono Surabaya)', *Publika*, 7(5), pp. 1-7.
- Utama, Putu Audrina. 2015. *"Pengaruh Pertumbuhan Penduduk Terhadap Penggunaan Kendaraan Bermotor"*.
<https://www.kompasiana.com/audrina/54f91a35a33311f1068b466a/pengaruh-pertumbuhan-penduduk-terhadap-penggunaan-kendaraan-bermotor?page=all>