

**IMPLEMENTASI LAYANAN PARKIR ELEKTRONIK (E-
PARKING) OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA
SAMARINDA (STUDI KASUS JALAN DIPONEGORO)**

M. Arya Akbar Perdana, Heryono Susilo Utomo

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 1, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi Layanan Parkir Elektronik (e-Parking) oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda (Studi Kasus Jalan Diponegoro).

Pengarang : M. Arya Akbar Perdana


NIM : 1802015048

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 Januari 2024
Pembimbing,



Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si
NIP. 19591023198803 1 010

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

| | |
|---|--|
| Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik |  Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003 |
| Volume : 12 | |
| Nomor : 1 | |
| Tahun : 2024 | |
| Halaman : 76-88 | |

IMPLEMENTASI LAYANAN PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKING) OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SAMARINDA (STUDI KASUS JALAN DIPONEGORO)

M Arya Akbar Perdana ¹, Heryono Susilo Utomo ²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan layanan parkir elektronik dapat memaksimalkan pendapatan daerah dari industri retribusi parkir dan mengetahui kendala-kendala yang harus diatasi oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda dalam rangka memaksimalkan layanan parkir elektronik. Model implementasi, seperti yang dikemukakan oleh Edward III, menyatakan bahwa faktor-faktor berikut mempengaruhi implementasi kebijakan: struktur birokrasi, komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan desain penelitian deskriptif. Selain itu, terdapat kendala yang harus diatasi sebelum sistem parkir elektronik dapat diterapkan. Sumber data digunakan metode purposive sampling, selain metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan pencatatan. Reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan atau verifikasi merupakan pendekatan analisis data yang digunakan. Kesimpulan dari implementasi layanan parkir elektronik di Kota Samarinda, khususnya di Jalan Diponegoro, masih jauh dari kata berhasil dikarenakan ditemukan adanya hambatan-hambatan dalam upaya penerapan parkir elektronik di Kota Samarinda, antara lain; hambatan konsistensi komunikasi, sumber daya manusia, dan komitmen oleh pelaku kebijakan. Dalam aspek komunikasi yang berfungsi sebagai penghubung dalam setiap komponen mendasar implementasi kebijakan masih dirasa belum maksimal. Aspek sumber daya, kekurangannya terletak pada sumber daya manusia berupa juru parkir yang kurang kompeten dalam menjalankan tugasnya dan terbatasnya jumlah staff yang mengawasi juru parkir. Aspek disposisi, Ditemukan kecenderungan atas ketidakjujuran juru parkir untuk melakukan penyetoran melalui parkir elektronik yang disebabkan oleh kurangnya komitmen juru parkir dalam menjalankan tugas.

Kata Kunci : *e-parking, retribusi parkir, juru parkir*

Pendahuluan

Bentuk komitmen pemerintah dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih mumpuni berbasis elektronik sehingga dapat meningkatkan kinerja, fungsi, dan layanan yang lebih baik dari pemerintahan tradisional tertuang dalam

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: aryaperdanaa7@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi (SPBE).

Berdasarkan peraturan tersebut, banyak sektor dalam pemerintahan yang mulai bergeser ke arah digitalisasi berbasis teknologi elektronik. Adapun pemerintah Kota Samarinda yang terus melakukan inovasi-inovasi untuk mendukung sistem pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Salah satunya di bidang perpajakan.

Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Perhubungan Kota Samarinda berupaya untuk melakukan pengoptimalan retribusi parkir dari Parkir Tepi Jalan Umum karena adanya ketimpangan antara target dan realisasi parkir yang tidak sebanding. Pendapatan retribusi parkir tepi jalan umum dapat dilihat di data sebagai berikut:

Tabel 1 Pendapatan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum

| No | Tahun | Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum | |
|----|-------|----------------------------------|---------------------|
| | | Target | Realisasi |
| 1 | 2019 | Rp 2,107,800,000.00 | Rp 1,768,905,000.00 |
| 2 | 2020 | Rp 1,287,500,000.00 | Rp 1,159,572,000.00 |
| 3 | 2021 | Rp 2,500,000,000.00 | Rp 1,065,852,786.00 |

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa target dan realisasi pendapatan retribusi parkir tepi jalan umum tidak pernah tercapai atau melebihi dari target di samping potensinya yang seharusnya diterima sangat besar. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan terdapat kebocoran dalam sektor retribusi parkir.

Atas dasar tersebut, Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Perhubungan Kota Samarinda pada akhirnya mengimplemenasikan layanan parkir elektronik atau *e-Parking*, yaitu perubahan sistem pembayaran parkir dari yang awalnya menggunakan uang tunai beralih menjadi non-tunai melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dan *e-Money*. Dengan memanfaatkan teknologi yang lebih canggih, *e-Parking* sendiri sangat membantu dalam mengembangkan pelayanan parkir yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Tujuan penerapan *e-Parking* adalah untuk meminimalisir pungutan liar dan kebocoran yang menjadi penyebab tidak optimalnya tarif parkir pinggir jalan umum. (Billqis, 2022).

Namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan yang terjadi, yaitu: masyarakat pengguna lahan parkir belum meahami penggunaan teknologi layanan parkir elektronik sehingga cenderung bergantung pada transaksi secara tunai sehingga menyebabkan uang tunai tetap beredar sebagai pembayaran parkir

walaupun *e-Parking* telah diterapkan.. Selain itu, ditemukan beberapa juru parkir yang masih bertindak tidak bertanggung jawab, lebih mengutamakan pembayaran tunai dibandingkan e-Parkir sesuai dengan aturan terkait Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui dan mengkarakterisasi penerapan layanan parkir elektronik yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Samarinda, khususnya di Jalan Diponegoro Kota Samarinda, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada terhadap hal tersebut.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Dye dalam Abdoellah (2016) adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan pemerintah dan dilaksanakan dengan tujuan untuk melayani kepentingan seluruh masyarakat. Menurut Anderson dalam Abdoellah (2016), kebijakan publik, sebaliknya, adalah suatu tindakan yang bertujuan yang dilakukan oleh satu atau lebih aktor pemerintah dengan tujuan tertentu mengenai suatu masalah atau isu yang sedang dihadapi.

Kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh satu atau lebih aktor pemerintah dengan tujuan menyelesaikan permasalahan sosial demi kebaikan masyarakat luas, berdasarkan definisi yang diberikan oleh para ahli tersebut.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi menurut Kamus Webster adalah memberi seseorang sarana untuk melakukan suatu tindakan dan memberikan pengaruh terhadap sesuatu.

Menurut Ripley dan Frankllin dalam Sulila (2015), implementasi adalah apa yang terjadi setelah berlakunya peraturan perundang-undangan yang memberikan legitimasi terhadap kebijakan, program, manfaat, atau hasil nyata lainnya. Implementasi kebijakan publik pada hakikatnya adalah mengambil tindakan untuk mewujudkan suatu kebijakan.

Menurut Mazmanien dan Sabatier dalam Sulila (2015), implementasi mengacu pada pelaksanaan keputusan kebijakan mendasar, yang biasanya dibuat dalam bentuk undang-undang tetapi juga dapat dibuat melalui arahan eksekutif yang signifikan, keputusan badan peradilan, atau cara lain.

Oleh karena itu, implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh aktor pelaksana kebijakan dengan fasilitas pendukung berdasarkan persyaratan peraturan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan berdampak pada masyarakat. Kesimpulan ini didasarkan pada definisi yang diberikan di atas.

Menurut Edward III dalam Tjilen (2019) terdapat empat faktor yang menjadi syarat penting dalam meneliti berhasil atau tidaknya sebuah implementasi yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Komunikasi

- a) Transmisi, atau penyebaran informasi, memerlukan sosialisasi kebijakan

- yang ditujukan kepada khalayak sasaran serta pihak-pihak terkait lainnya.
- b) Kejelasan Komunikasi: Agar kelompok sasaran, pelaksana kebijakan, dan pihak berkepentingan lainnya dapat memahami tujuan kebijakan, kebijakan harus dikomunikasikan kepada mereka dengan cara yang jelas dan mudah dipahami.
 - c) Konsistensi komunikasi: Untuk memastikan bahwa kebijakan dilaksanakan dengan sukses dan efisien, arahan yang dibuat selama komunikasi harus konsisten dan ditindaklanjuti secara aktif.
2. Sumber Daya
- a) Sumber daya manusia: Menurut Edward III dalam Putra (2012), personel memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan karena, betapapun hati-hati dan konsistennya implementasi tersebut dilakukan, jika staf yang bertanggung jawab tidak kompeten, maka implementasi kebijakan akan terhambat. tidak akan menghasilkan hasil yang diharapkan. ideal.
 - b) Edward III mencatat dalam Putra (2012) bahwa lembaga akan terpengaruh untuk melaksanakan suatu program jika mereka memiliki kewenangan yang cukup. Oleh karena itu, kekuasaan yang cukup harus diberikan kepada para pelaku kebijakan utama sehingga mereka dapat memutuskan cara terbaik untuk melaksanakan rencana mereka.
 - c) Sumber informasi: materi tertulis, komunikasi, pedoman, dan prosedur implementasi yang memberikan informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan kebijakan yang diputuskan. Tujuan dari sumber daya ini adalah untuk memfasilitasi implementasi kebijakan.
 - d) Sumber daya fasilitas, Edward III dalam Putra (2012) menyatakan bahwa fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam implementasi karena sumber daya fasilitas terdiri dari seluruh fasilitas yang disediakan guna menunjang pelaksanaan suatu kebijakan.
3. Disposisi
- a) Membangun birokrasi. Cara pelaksana melakukan pendekatan terhadap pekerjaan mereka akan mempengaruhi bagaimana kebijakan diimplementasikan. Oleh karena itu, mereka yang dipilih dan ditunjuk untuk melaksanakan posisi staf harus berkomitmen terhadap kebijakan yang ditetapkan.
 - b) Insentif, khususnya penyisipan keuntungan oleh pembuat undang-undang sebagai kekuatan pendorong di balik pelaksanaan arahan yang baik oleh para pelaksana.
4. Struktur Birokrasi
- a) Prosedur Operasi Standar (SOP): SOP adalah proses yang telah ditentukan sebelumnya yang diikuti oleh pelaksana kebijakan untuk memastikan mereka menyelesaikan pekerjaan sehari-hari mereka sesuai dengan standar.

- b) Fragmentasi, yaitu pemberian tanggung jawab kepada beberapa entitas dalam rangka mengefektifkan pelaksanaan sejak unit kerja yang kompeten menanganinya.

Pelayanan Publik

Menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018), jasa adalah suatu barang yang dirasakan dan dialami oleh yang menerimanya, bukan mempunyai bentuk atau wujud yang dapat dimiliki atau tahan lama. Hal senada juga disampaikan Moenir dalam Mursyidah (2020) yang menggambarkan pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan tertentu, yang pemenuhannya hanya terbatas pada orang yang memberikan atau menerimanya.

Menurut Wistianto dalam Hardiansyah (2018), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik secara cuma-cuma maupun dengan biaya, oleh pemerintah, organisasi swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau oleh pihak swasta dalam rangka mencapai tujuan. mengatasi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan publik diartikan sebagai suatu pelayanan atau kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas nama pemerintah dengan maksud untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

E-Service

Pelayanan publik juga memiliki konsep pelayanan elektronik yang dikenal dengan e-Service, menurut Pavlichev dan Garson dalam Rinjani (2019). Konsep ini diartikan sebagai “Penyediaan layanan melalui internet” dan dikategorikan sebagai perdagangan internet, termasuk layanan non-komersial (online) yang biasanya ditawarkan oleh pemerintah. Sedangkan E-Service adalah suatu tindakan, bisnis, atau kinerja yang penyampaianya difasilitasi oleh teknologi informasi, menurut Rowley dalam Felicia (2016). Komponen layanan pelanggan dan layanan elektronik juga termasuk dalam layanan elektronik ini.

Berdasarkan sudut pandang di atas, E-Service merupakan suatu layanan hybrid dan elektronik yang dapat digunakan sebagai pengganti untuk mengatasi kelemahan layanan tradisional, yang seringkali memiliki keterbatasan fasilitas, waktu, dan tempat. E-Service juga fleksibel karena penggunaannya dapat mengaksesnya dari lokasi mana pun.

Parkir Elektronik

Menurut Dinas Perhubungan Kota San Francisco dalam Kireina (2017), salah satu versi dari *Smart Parking System* adalah parkir elektronik, yang mencoba menyederhanakan pengelolaan parkir bagi pemerintah. Terdapat 5 elemen dasar dan manfaat pada *Smart Parking System*, yaitu:

1. Teknik pembayaran yang lebih sederhana memerlukan penggunaan mata uang digital untuk menyederhanakan prosedur pembayaran.
2. Parkir elektronik dapat mempercepat proses parkir dan pembayaran karena peningkatan kecepatan dan keandalan kota, khususnya pada jam sibuk.

3. Karena terdapat tempat parkir elektronik khusus yang dapat diakses, maka akan lebih sedikit mobil yang terbiasa parkir ilegal yang dapat dihindari.
4. Peningkatan keselamatan pengguna jalan, yang menurunkan kemungkinan terjadinya tabrakan berulang.
5. Akses terhadap kawasan bisnis yang sibuk harus diperlebar guna meningkatkan vitalitas perekonomian dan daya saing. Berdasarkan pendapat di atas, parkir elektronik merupakan sebuah penemuan yang mencoba meminimalkan dan memfasilitasi unsur-unsur yang sebelumnya menghambat sistem parkir konvensional. Ini adalah jenis Sistem Parkir Cerdas.

Kehadiran layanan parkir elektronik ini dilatarbelakangi oleh jumlah lahan parkir yang terbatas atau tidak sebandingnya jumlah kendaraan dengan jumlah lahan parkir yang tersedia dan belum optimalnya retribusi pelayanan parkir pada pendapatan daerah dan adanya pungutan liar sebagai imbas dari kurangnya lahan parkir yang disediakan. Selain itu, tujuan penerapan *e-Parking* ini ialah menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan untuk melakukan penataan parkir di tiap-tiap area.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan suatu konsep untuk membatasi pengertian dalam suatu penelitian. Berdasarkan teori dan konsep yang telah diurai sebelumnya, maka definisi konsepsional implementasi layanan Parkir Elektronik (*e-Parking*) adalah pelaksanaan kebijakan pemerintah yang mengoptimalkan teknologi *e-Parking* dengan tujuan untuk mengatasi masalah kebocoran PAD dari sektor retribusi parkir sekaligus untuk memudahkan masyarakat dalam pembayaran parkir serta mengurangi jumlah juru parkir liar.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, deskriptif, dan menggunakan metode pengumpulan data triangulasi (gabungan). Studi ini mengkaji indikator-indikator berikut—komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, dan faktor-faktor yang menjadi penghambat proses implementasi kebijakan—yang menunjukkan berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan. Indikator-indikator tersebut ditinjau melalui teori model implementasi Edward III. Wawancara dengan informan dan informan kunci menghasilkan data inti. Key Informan dalam penelitian ini adalah Staff Seksi Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Samarinda dan informan dalam penelitian ini merupakan juru parkir elektronik serta masyarakat umum yang menggunakan dan tidak menggunakan parkir elektronik. Sementara itu, catatan resmi mengenai proyek penelitian serta sejumlah buku dan arsip menyediakan data sekunder. Tiga metode pengumpulan data digunakan: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Memanfaatkan model interaktif dari Miles et al. (2014), metode analisis data

meliputi pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Implementasi Layanan Parkir Elektronik (e-Parking) di Jalan Diponegoro

Layanan parkir elektronik merupakan inovasi yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi masalah kebocoran PAD dari sektor retribusi parkir dengan cara melibatkan teknologi informasi. Parkir elektronik sendiri merupakan pergeseran sistem pelayanan dalam pembayaran parkir yang semula menggunakan transaksi secara tunai akan digantikan menjadi transaksi secara non-tunai dengan tujuan untuk mengoptimalkan pendapatan parkir dari retribusi parkir serta mempermudah masyarakat untuk bertransaksi secara efisien dengan metode *cashless* atau non-tunai.

Model implementasi Edward III, yang menggabungkan struktur birokrasi, komunikasi, sumber daya, dan disposisi, merupakan penekanan dari temuan penelitian yang mengarah pada penerapan e-Parking.

a. Komunikasi

Akan ada komunikasi antara Dinas Perhubungan Kota Samarinda, juru parkir, dan masyarakat umum selama penerapan kebijakan parkir elektronik atau e-Parking. Karena program e-Parking sudah dijelaskan pada saat proses pelatihan dan sosialisasi, komunikasi antara Dinas Perhubungan Kota Samarinda dengan petugas parkir elektronik sudah baik sejak awal. Karena petugas pengawas Dinas Perhubungan Kota Samarinda akan segera menangani setiap permasalahan yang muncul di lapangan, maka komunikasi yang jelas dan konsisten antara pihak dinas transportasi dengan juru parkir elektronik pun terjalin dengan baik.

Meskipun demikian, meskipun Dinas Perhubungan Kota Samarinda telah memperkenalkan e-Parking melalui sosialisasi langsung yaitu tatap muka dan tidak langsung, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program tersebut sehingga membuat komunikasi antara pihak penyelenggara—dinas—dan masyarakat menjadi kurang dari ideal. memanfaatkan sumber berita internet dan platform media sosial seperti Instagram.

Terkait kejelasan dan konsistensi komunikasi, upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Samarinda dirasa kurang sebab kurang aktifnya pihak Dinas Perhubungan untuk melakukan sosialisasi secara tidak langsung dengan mengandalkan sosial media untuk bisa menjangkau lebih banyak masyarakat dalam memperkenalkan terkait program *e-Parking*.

Kurang aktifnya pemerintah dalam menyebarkan informasi mengenai *e-Parking* dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menyikapinya tentu saja akan berdampak pada implementasi itu sendiri. Sebab menurut Effendi dalam Yusuf (2021) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan penyampaian pikiran oleh seorang kepada orang lain untuk memberitahu, pendapat, perilaku, dan

mengubah sikap, baik secara lisan maupun melalui media. Komunikasi berperan penting dalam kebijakan yang akan diimplementasikan, terkhusus pada komunikasi yang terjalin antara pelaksana kebijakan, maupun dengan masyarakat pengguna dan masyarakat umum. Edward III dalam Nursalim (2017) turut mengatakan bahwa komunikasi implementasi memiliki keterkaitan dengan tiga hal penting, yaitu; transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Apabila salah satu faktor tersebut tidak berjalan dengan baik, maka tentu akan mempengaruhi komunikasi secara keseluruhan sehingga dapat berdampak pada implementasi itu sendiri.

b. Sumber daya

Menurut Edward III dalam Tjilen (2019), pelaksanaan kebijakan memerlukan efisiensi penggunaan empat sumber daya: kewenangan, fasilitas, informasi, dan sumber daya manusia.

Di bidang sumber daya manusia, pegawai yang bertugas sebagai pengawas parkir hanya berjumlah 7 orang, dibandingkan dengan petugas parkir elektronik yang berjumlah 34 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan masih kekurangan sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengawasi penggunaan parkir elektronik. Menurut Edward III dalam Nursalim (2017), sumber daya yang terlibat dalam implementasi kebijakan harus memadai secara jumlah atau terampil dan cakap untuk menjalankan tugas-tugasnya.

Terkait sumber informasi, Dinas Perhubungan Kota Samarinda sudah cukup memberikan informasi yang diberikan kepada petugas parkir elektronik dalam rangka melakukan parkir elektronik. Sumber informasi lainnya adalah Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai. Dengan pengetahuan tersebut, terbukti bahwa sumber informasi Dinas Perhubungan Kota Samarinda sangat berkualitas.

Sumber daya kewenangan menunjukkan bahwa baik Pihak Dinas Perhubungan Kota Samarinda dan juru parkir elektronik memiliki wewenang masing-masing dalam menjalankan *e-Parking*. Mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Samarinda, Dinas Perhubungan berwenang mengawasi dan mengelola pelayanan parkir elektronik. Sedangkan juru parkir elektronik mempunyai wewenang untuk mengatur wilayah parkirnya sendiri dan menggunakan alat EDC maupun QRIS sebagai fasilitas untuk menerapkan *e-Parking*. Jelasnya kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing pihak tentu akan memudahkan dalam proses pengambilan keputusan apabila terjadi suatu permasalahan dalam kebijakan tersebut. Menurut Edward III dalam Kireina (2017), memiliki kekuasaan yang cukup untuk mengambil keputusan akan mempengaruhi bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan.

Sumber daya fasilitas guna menunjang jalannya *e-Parking* sepenuhnya disiapkan oleh pihak penyelenggara, yaitu Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Fasilitas yang diberikan berupa alat EDC dan kartu QRIS kepada juru parkir elektronik. Hal ini menunjukkan sumber daya fasilitas untuk implementasi parkir elektronik telah terpenuhi dan bagaimana pihak dinas mendukung penuh jalannya kebijakan *e-Parking*. Berbanding terbalik dengan hasil penelitian oleh Andini (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas e-Parkir di Kota Banjarmasin hanya berupa printer *portable* yang bahkan tidak cukup untuk menunjang jalannya e-Parkir itu sendiri. Sedangkan di Kota Samarinda seluruh fasilitas berasal dari dinas dan pihak dinas turut bertanggung jawab dalam pemeliharaan alat tersebut.

Sumber daya tidak diragukan lagi memainkan peranan penting dalam seberapa baik kebijakan diimplementasikan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Edward III dalam Nursalim (2017) bahwa implementasi kebijakan tidak akan berhasil jika pihak yang melaksanakan kebijakan tersebut kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakannya.

c. *Disposisi*

Kepribadian atau pola pikir pelaksana memainkan peran penting dalam implementasi karena dukungan mereka mungkin berdampak pada hasil program.

Karena manfaat dari e-Parking sendiri antara lain berkurangnya kejadian pungutan liar dan terjaminnya retribusi parkir jelas masuk langsung ke PAD, maka Kementerian Perhubungan selaku penyelenggara mendukung penuh pemungutan retribusi parkir menggunakan e-Parking. Parkir dengan bantuan alat EDC dan kartu QRIS dalam pelaksanaannya. Melalui Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai dan Surat Edaran Walikota Nomor 586/0669/300.03 tentang Elektronifikasi Parkir Otonom, pemerintah berjanji akan menggalakkan kebijakan e-Parking itu sendiri.

Dari indikator pengangkatan birokrasi, pihak Dinas Perhubungan Kota Samarinda mengangkat juru parkir elektronik hanya didasari oleh niat kerja dan lama bekerjanya juru parkir itu di wilayah parkir tersebut. Hal ini nyatanya tidak efisien karena masih ditemukan adanya juru parkir yang tidak disiplin dan cenderung tidak jujur dalam menjalankan *e-Parking* karena kurangnya komitmen dari pihak juru parkir itu sendiri.

Sedangkan dari indikator insentif, pihak Dinas Perhubungan Kota Samarinda memberikan keuntungan lebih pada juru parkir elektronik dalam bentuk kenaikan gaji guna mendorong juru parkir elektronik untuk mengikuti perintah dan patuh terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk mengimplementasikan *e-Parking*. Hal ini sesuai dengan penegasan Edward III dalam Nursalim (2017) bahwa salah satu cara untuk memperbaiki sikap pelaksana kebijakan adalah dengan menawarkan insentif atau pendapatan yang lebih besar. Namun nyatanya hal tersebut tidak berpengaruh karena masih

banyak petugas parkir elektronik yang tidak jujur dan ceroboh. Ditambah lagi tidak adanya sanksi tegas dari dinas perhubungan untuk menertibkan juru parkir elektronik yang tidak mematuhi aturan.

d. Struktur Birokrasi

Dalam Tjilen (2019), Edward III menyatakan bahwa koordinasi yang efisien diperlukan untuk memfasilitasi keberhasilan implementasi kebijakan yang melibatkan beberapa lembaga dalam prosesnya. Dalam hal ini, Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Samarinda menunjukkan efektivitas kerangka birokrasi yang telah ditetapkan oleh dinas tersebut.

Dua indikator struktur birokrasi adalah fragmentasi dan SOP atau standar operasional prosedur. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai menjadi landasan SOP pelayanan pemungutan retribusi parkir pada saat diterapkannya e-Parking di Kota Samarinda. Sebaliknya, studi yang dilakukan Andini (2022) menyatakan bahwa penerapan parkir elektronik di Kota Banjarmasin tidak memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, sehingga mengganggu pelaksanaan kebijakan secara keseluruhan.

Sementara itu, sudah terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas dalam pelaksanaan program e-Parking berdasarkan tanda-tanda fragmentasi atau pembagian tanggung jawab. Dimana pihak DISHUB Samarinda mempunyai tanggung jawab untuk *monitoring* dan *controlling*, serta mengevaluasi sejauh mana parkir elektronik berjalan, sedangkan juru parkir yang mempunyai peran sebagai pelaksana kebijakan di lapangan mempunyai tanggung jawab untuk mengatur wilayah parkirnya sendiri dan menggunakan alat EDC maupun QRIS sebagai bentuk implementasi nyata dari layanan parkir elektronik itu sendiri. Sebab berdasarkan Edward III dalam Nursalim (2017), fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab ke beberapa badan yang berbeda. Karena pelaksanaannya dilakukan oleh satuan kerja yang berkompeten, maka struktur birokrasi yang tersebar akan menjamin efektivitasnya.

Oleh karena itu, dapat dikatakan terdapat pembagian kerja dan tanggung jawab yang jelas di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Samarinda, dan SOP tersebut menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan e-Parking.

Faktor Penghambat dalam Implementasi Layanan Parkir Elektronik (e-Parking) di Jalan Diponegoro Kota Samarinda

Dalam proses implementasinya ditemukan faktor-faktor yang menghambat optimalnya implementasi *e-Parking* di Jalan Diponegoro Kota Samarinda, seperti ketidakkonsistenan penyampaian informasi terkait parkir elektronik kepada masyarakat, utamanya sosialisasi secara tidak langsung sehingga informasi mengenai *e-Parking* tidak dapat menjangkau banyak masyarakat dan akibatnya masih banyak masyarakat yang tidak familiar dengan hadirnya parkir elektronik.

Kedua, sumber daya manusia yang kurang, utamanya pada jumlah staff pengawas perparkiran dimana kurangnya staff pengawas perparkiran dapat membuat juru parkir elektronik berpotensi melakukan kecurangan atau tindakan tidak bertanggung jawab. Ketiga, komitmen juru parkir elektronik yang kurang sehingga masih terdapat juru parkir yang bertindak tidak jujur dalam menjalankan parkir elektronik di wilayahnya.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi Layanan Parkir Elektronik (*e-Parking*) di Jalan Diponegoro Kota Samarinda belum berjalan secara optimal dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan dalam proses implementasinya sehingga parkir elektronik ini tidak mampu mencapai hasil yang maksimal. Indikator yang menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya sebuah implementasi *e-Parking* dilihat dari teori model implementasi Edward III yang mencakup beberapa faktor, antara lain:

1. Implementasi Layanan Parkir Elektronik di Jalan Diponegoro Kota Samarinda telah diterapkan meskipun belum mencapai hasil maksimal. Rendahnya kesadaran untuk menggunakan *e-Parking*, baik dari sisi juru parkir maupun masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, dapat diuraikan secara khusus terkait indikator-indikator yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:
 - a. Komunikasi oleh pihak Dinas Perhubungan baik kepada juru parkir maupun masyarakat umum berupa dalam bentuk sosialisasi secara langsung dengan tatap muka di lapangan dan secara tidak langsung, menggunakan media sosial untuk memperkenalkan parkir elektronik secara lebih luas.
 - b. Sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Perhubungan Kota Samarinda terdiri dari tujuh staf yang mengawasi operasional sehari-hari dan tiga puluh empat pegawai elektronik. Lembaran Fakta Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pembiayaan Non Tunai Parkir pada dasarnya didasarkan pada informasi tersebut. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 37 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Samarinda, sumber daya disahkan oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Sumber daya fasilitas guna menunjang parkir elektronik sendiri berupa alat EDC dan Kartu QRIS yang disediakan oleh pihak penyelenggara dan digunakan oleh juru parkir untuk menjalankan penarikan retribusi parkir dengan menggunakan metode *e-Parking*.
 - c. Disposisi atau sikap pelaksana yang ditunjukkan oleh Pihak Dinas Perhubungan Kota Samarinda mendukung penuh kehadiran *e-Parking* untuk mengurangi pungutan liar dan jelas langsung masuk ke PAD. Dalam mengangkat juru parkir elektronik, kriteria yang dibutuhkan oleh Pihak Dinas Perhubungan hanya berdasarkan niat kerja dan berapa lama

masa kerja juru parkir itu di wilayah tersebut. Sedangkan dari indikator insentif, pihak dinas perhubungan meningkatkan keuntungan atau gaji yang diterima juru parkir elektronik untuk mendorong komitmen dari para juru parkir dalam menjalankan *e-Parking*.

- d. Struktur birokrasi dari pihak Dinas Perhubungan Kota Samarinda dapat dikatakan jelas dan cukup baik. Dalam menjalankan *e-Parking* sendiri terdapat SOP atau prosedur yang jelas dan diketahui oleh masing-masing juru parkir elektronik. Adapun pembagian tanggung jawab di antara pihak yang terlibat juga sudah berjalan dengan baik.
2. Faktor penghambat dalam implementasi layanan parkir elektronik yang dialami oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda adalah ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi, utamanya penyampaian informasi secara tidak langsung sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui terkait parkir elektronik. Kedua, sumber daya manusia yang kurang, dimana jumlah staff pengawas perparkiran tidak sebanding dengan juru parkir elektronik sehingga potensi terjadinya kecurangan akan sangat besar. Ketiga komitmen baik dari juru parkir elektronik dan masyarakat masih kurang. Dimana juru parkir masih ada yang melakukan tindakan kecurangan dan masyarakat kurang responsif terhadap kehadiran *e-Parking*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adapun saran-saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan kepada pihak-pihak sebagai berikut.

1. Menggencarkan sosialisasi melalui sosial media serta memasang baliho atau spanduk, mempromosikan parkir elektronik melalui media cetak.
2. Penambahan sumber daya fasilitas berupa CCTV untuk membantu staff pengawas perparkiran mengawasi juru parkir elektronik dan bagaimana jalannya *e-Parking* di wilayah tersebut.
3. Mengadakan pelatihan atau mengenalkan secara lebih dalam terkait parkir elektronik kepada juru parkir yang terlibat dan juga memberikan insentif secara adil dan merata sehingga mampu menjadi faktor pendorong bagi juru parkir untuk menjalankan kebijakan parkir elektronik yang ditetapkan.

Daftar Pustaka

- Abdoellah, A., and Rusfiana, Y. 2016. *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Alfabeta Bandung.
- Andini, T. 2023. Implementasi Kebijakan e-Parkir oleh Dinas Perhubungan di Kota Banjarmasin. *Skripsi*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat. Diunduh dari <http://digilib.ulm.ac.id/archive/digital/detailed.php?code=27311>
- Felicia, L. 2016. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan." *Agora* 4(2): 95–100. Diunduh dari

- <https://media.neliti.com/media/publications/56779-ID-none.pdf>
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kireina, N. F. 2017. "Mesin Parkir Elektronik sebagai Wujud dari Smart City di Kota Bandung." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7(2): 63–80. Diunduh dari <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/jispo/article/view/2272/1549>
- Miles, M., Huberman, M., and Saldana, J. 2014. *Qualitative data analysis*. SAGE Publications Ltd.
- Mursyidah, L. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Nursalim. 2017. "Implementasi Kebijakan Tentang Pemungutan Retribusi Pasar Oleh Unit Pelaksana Teknis Pasar Cikatomas Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tasikmalaya Tahun Anggaran". *Studi Administrasi Publik*. (5)3: 117–126. Diunduh dari <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/1671/1349>
- Putra, C. W. H. A. 2012. "Implementasi Program Pagu Wilayah Kecamatan (PWK) Bidang Ekonomi (Studi Kasus di Kecamatan Kedu, Kabupaten Temanggung)." *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*. 4(3):5–24. Diunduh dari <https://eprints.uny.ac.id/8552/>
- Rinjani, D. 2019. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai)." *Jurnal Universitas Sumatera Utara* 1(1): 126-143. Diunduh dari <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/15455?show=full>
- Sulila, I. 2015. *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. DeePublisher. Yogyakarta
- Tjilen, A. P. 2019. *Konsep, Teori, dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik*. Nusa Media, Bandung.
- Yusuf, M. F. 2021. *Pengantar Ilmu Komunikasi untuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) dan Umum*. Pustaka Ilmu. Yogyakarta.