

ANALISIS DIMENSI KETEPATAN KEBIJAKAN E-PARKING DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN RETRIBUSI PARKIR DI KOTA SURABAYA

Renata Pradnja Paramitha, Maesaroh

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

E-parking policy is an innovative electronic-based parking payment system implemented by the Surabaya City Government for managing on-street parking, aiming to improve parking governance and optimize regional retribution revenue. This policy is based on Surabaya City Regional Regulation Number 3 of 2018 concerning Parking Management and reinforced by Surabaya Mayor Regulation Number 26 of 2024 on the Implementation of Regional Taxes and Regional Retribution for Public Service Retribution, which regulates electronic parking payment mechanisms through parking meters, e-money, QRIS, mobile banking, bank transfers, or Electronic Data Capture (EDC) machines. This study aims to analyze the implementation of the E-parking policy and its contribution to parking retribution revenue in Surabaya. The research method employed is qualitative descriptive, with data collected through interviews, observations, and documentation at the Surabaya Transportation Agency, particularly the On-Street Parking Technical Unit. The results indicate that the E-parking policy has been implemented through the provision of parking meters, the application of cashless payment systems, and monitoring and socialization activities for the public and parking attendants to minimize potential retribution leakage. In general, parking retribution revenue from 2016 to 2025 shows an increasing trend, although fluctuations occurred during certain periods. However, the realized revenue has not yet fully met the targets set by the local government. This condition demonstrates that the implementation of E-parking has contributed to improving parking management and retribution revenue but still requires optimization through strengthened supervision, expansion of E-parking locations, and enhanced socialization to the public and policy implementers.

Keywords: Policy Implementation, E-parking, Parking Retribution

ABSTRAK

Kebijakan *E-parking* merupakan inovasi sistem pembayaran parkir berbasis elektronik yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam pengelolaan parkir tepi jalan umum guna memperbaiki tata kelola parkir serta mendorong tepatisasi penerimaan retribusi daerah. Kebijakan ini berlandaskan pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran dan diperkuat melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 26 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Retribusi Jasa Umum yang mengatur mekanisme pembayaran retribusi parkir secara elektronik melalui parkir meter, uang elektronik, *QRIS*, mobile banking, transfer rekening, maupun mesin *Electronic Data Capture (EDC)*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi ketepatan kebijakan E-parking serta kontribusinya terhadap penerimaan retribusi parkir di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya, khususnya UPT Parkir Tepi Jalan Umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ketepatan kebijakan E-parking telah dilaksanakan melalui penyediaan alat parkir meter, penerapan sistem pembayaran non-tunai, serta kegiatan pengawasan dan sosialisasi kepada masyarakat dan juru parkir guna meminimalisir potensi kebocoran retribusi. Secara umum, capaian penerimaan retribusi parkir dalam kurun waktu 2016–2025 menunjukkan kecenderungan meningkat meskipun mengalami fluktuasi pada periode tertentu. Namun demikian, realisasi penerimaan tersebut masih belum sepenuhnya mampu memenuhi target yang ditetapkan pemerintah daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan *E-parking* telah memberikan kontribusi terhadap upaya perbaikan pengelolaan parkir dan penerimaan retribusi, tetapi masih memerlukan tepatisasi melalui penguatan pengawasan, perluasan titik *E-parking*, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaksana kebijakan.

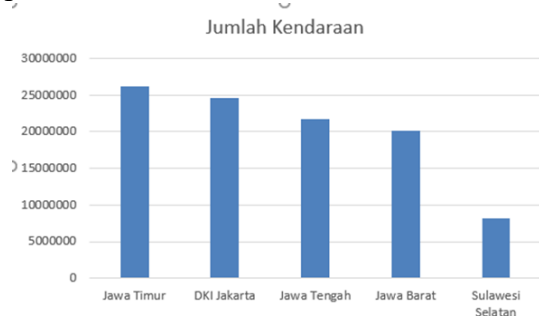
Kata Kunci: Dimensi ketepatan Kebijakan, *E-parking*, Retribusi Parkir.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era globalisasi telah membawa perubahan besar di berbagai sektor kehidupan, termasuk pelayanan publik. Teknologi memungkinkan pekerjaan yang sebelumnya manual menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam pelayanan publik, teknologi mendorong terciptanya layanan yang lebih cekatan, nyaman, dan mudah diakses masyarakat.

Peningkatan jumlah penduduk mendorong bertambahnya kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi pemerintah. Untuk itu, pemerintah menerapkan E-Government sebagai sarana pelayanan berbasis teknologi informasi. Transformasi ini didukung oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menjadi dasar pengembangan E-Government di Indonesia.

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia terus meningkat seiring perkembangan ekonomi dan urbanisasi. Hingga 25 Maret 2025, jumlah kendaraan mencapai 168.212.993 unit. Kondisi ini menimbulkan berbagai masalah transportasi, terutama dalam pengelolaan parkir.



Gambar 1. Provinsi dengan Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak

Berdasarkan data dari BPS Jawa Timur tahun 2025, provinsi dengan jumlah kendaraan terbanyak antara lain Jawa Timur, DKI Jakarta, dan Jawa Tengah. Tingginya jumlah kendaraan tidak diimbangi dengan pengelolaan parkir yang

baik sehingga memunculkan parkir liar dan juru parkir ilegal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan implementasi sistem parkir berbasis teknologi (UU No. 32 Tahun 2004).

Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola wilayahnya secara mandiri. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, daerah berlomba menciptakan inovasi, termasuk di sektor transportasi. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan E-parking untuk meningkatkan kualitas layanan parkir.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur

No	Kota/ Kabupaten	Jumlah Kendaraan	Kategori
1.	Kota Surabaya	3.806.238	Tinggi
2	Kabupaten Sidoarjo	1.702.208	Tinggi
3	Kabupaten Malang	1.410.120	Tinggi
4	Kabupaten Banyuwangi	1.143.192	Sedang
5	Kabupaten Kediri	1.023.327	Sedang
6	Kabupaten Jember	1.001.503	Sedang
7	Kabupaten Tulungagung	896.054	Rendah
8	Kabupaten Gresik	850.758	Rendah
9	Kota Malang	833.878	Rendah
10	Kabupaten Madiun	802.2993	Rendah

Kota Surabaya memiliki jumlah kendaraan yang tinggi seiring dengan pertumbuhan penduduk dan mobilitas masyarakat. Pada tahun 2024, jumlah penduduk mencapai lebih dari 3 juta jiwa. Tingginya mobilitas ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan fasilitas parkir (Lase et al., 2024; Saptoyo & Galih, 2025).

Sebagai kota metropolitan, Surabaya memiliki tingkat mobilitas dan volume lalu lintas yang tinggi. Letaknya dalam kawasan aglomerasi Gerbangkertosusila turut meningkatkan arus kendaraan masuk dan

keluar kota. Kondisi ini menyebabkan masalah parkir menjadi semakin kompleks.

Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya Tahun 2020-2023

Tahun	Mobil	Sepeda Motor
2020	503.066	2.599.332
2021	521.276	2.681.172
2022	547.238	2.817.147
2023	563.787	2.942.640
2024	588.333	3.034.754

Data menunjukkan peningkatan kendaraan pribadi di Surabaya rata-rata 4,17% per tahun. Pertumbuhan ini tidak seimbang dengan kapasitas lahan parkir sehingga memicu berbagai masalah seperti parkir liar dan kemacetan. Dampaknya juga berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah (PAD) (Thejatim, 2023). Peningkatan ini berpotensi meningkatkan retribusi parkir sebagai sumber PAD. Hal ini sejalan dengan ketentuan bahwa retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah. Oleh karena itu, pengelolaan parkir yang baik dapat mendukung peningkatan PAD (UU No. 32 Tahun 2004).

Tabel 3. Data Retribusi Parkir terhadap PAD Kota Surabaya Tahun 2020-2024

Tahun	Realisasi Retribusi Parkir	PAD	Kontribusi
2020	22.688.366.000	4.289.743.347.125	0,53
2021	16.109.289.000	4.727.444.074.525	0,34
2022	23.949.253.000	5.307.577.702.515	0,45
2023	29.142.817.710	5.771.896.714.253	0,50
2024	30.100.103.395	6.114.524.473.705	0,49

PAD terdiri dari pajak daerah, retribusi, dan sumber lainnya, namun kontribusi retribusi umumnya masih rendah. Data menunjukkan kontribusi retribusi parkir di Surabaya kurang dari 1%. Meskipun kecil, terdapat tren peningkatan

pasca pandemi yang menunjukkan perbaikan pengelolaan (LKJP Walikota Surabaya, 2024).

Retribusi daerah memiliki keunggulan karena bersifat langsung dan berkelanjutan selama layanan diberikan. Hal ini menjadikannya sumber pendapatan yang relatif stabil bagi pemerintah daerah. Oleh karena itu, optimalisasi retribusi parkir menjadi penting (Ramadhani & Cahya, 2023).

Pengelolaan parkir di Surabaya terbagi menjadi parkir tepi jalan umum dan parkir khusus. Kedua jenis ini dikelola oleh pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik. E-parking hadir sebagai inovasi untuk memodernisasi sistem parkir dari manual ke digital. Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi, keamanan, dan transparansi pengelolaan parkir. Selain itu, E-parking mendukung konsep smart city. E-parking memungkinkan pembayaran non-tunai melalui berbagai metode seperti e-money dan QRIS. Sistem ini memudahkan masyarakat serta meningkatkan pengawasan transaksi secara real-time. Dampaknya, potensi kebocoran pendapatan dapat diminimalkan.

Tepi Jalan Umum (TJU) dipilih sebagai fokus karena memiliki kontribusi terbesar terhadap retribusi parkir. Jumlah titik parkir yang banyak menjadikannya sumber utama pendapatan parkir. Oleh karena itu, optimalisasi TJU menjadi penting.

Penerapan E-parking di Surabaya diatur dalam Perda Nomor 3 Tahun 2018. Lokasi seperti Taman Bungkul dan Balai Kota dipilih sebagai percontohan. Kebijakan ini bertujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan parkir (Perda No. 3 Tahun 2018). Sistem E-parking juga didukung oleh regulasi terbaru yang mengatur mekanisme pembayaran elektronik. Pembayaran dilakukan melalui berbagai metode digital dan disetor ke

rekening resmi pemerintah. Hal ini memastikan pengelolaan yang lebih tertib dan transparan (Perwali No. 26 Tahun 2024).

Penerapan QRIS sebagai metode pembayaran baru bertujuan meningkatkan efisiensi dan mengurangi kebocoran PAD. Namun, diperlukan kerja sama antara pemerintah dan juru parkir. Kebijakan ini juga diharapkan menciptakan sistem parkir yang lebih tertib. Hal ini dikarenakan implementasi E-parking yang masih menghadapi pro dan kontra di masyarakat. Kurangnya pemahaman pengguna menyebabkan sistem dianggap rumit. Bahkan, kondisi ini dapat memicu kecurangan oleh juru parkir (Nafi'ah et al., 2024).

Tabel 4. Capaian Retribusi E-parking

Tahun	Target	Retribusi E-parking	Capaian	Realisasi Retribusi Parkir	Capaian
2022	RP. 45.654.738.000	Rp. 969.249.912	2,12 %	RP. 23.949.253.000	52,46 %
2023	RP. 79.399.322.609	Rp. 1.106.091.993	1,39 %	RP. 29.142.817.710	36,70 %
2024	RP. 84.399.322.609	Rp. 1.184.914.000	1,40 %	RP. 30.108.958.395	35,67 %

Tabel 4 menunjukkan bahwa realisasi retribusi parkir di Surabaya belum mencapai target yang ditetapkan. Kontribusi E-parking terhadap total pendapatan masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan belum optimal (Dishub Surabaya, 2024). Hal ini dikarenakan meskipun PAD Surabaya meningkat, sektor retribusi parkir belum optimal. Realisasi pendapatan sering tidak mencapai target. Selain itu, kendala teknis seperti kerusakan mesin E-parking menjadi hambatan utama. Keterbatasan SDM dan anggaran juga memperlambat perbaikan sistem. Hal ini menghambat implementasi kebijakan secara maksimal.

Permasalahan tarif parkir yang tidak juga menimbulkan keluhan masyarakat.

Tidak adanya bukti pembayaran meningkatkan risiko kehilangan dan kebocoran pendapatan. Kasus tarif tinggi di lapangan menunjukkan lemahnya pengawasan (Widiyana, 2024). Hal ini mempengaruhi efektivitas kebijakan E-parking (Surabaya.go.id, 2024).

Pemilihan Balai Kota dan Taman Bungkul sebagai lokasi penelitian didasarkan pada tingkat implementasi E-parking yang tinggi. Kedua lokasi ini memiliki mobilitas tinggi dan menjadi percontohan kebijakan. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan di lapangan (Agustin et al., 2024).

Penelitian ini berfokus pada ketepatan kebijakan E-parking dalam meningkatkan retribusi parkir. Meskipun telah berjalan lama, kebijakan ini masih menghadapi berbagai kendala. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah untuk perbaikan kebijakan.

KAJIAN TEORI

Administrasi Publik

Administrasi publik yaitu kajian yang menggabungkan teori dan praktik untuk memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta mendorong kebijakan publik yang responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik memiliki ruang lingkup yang luas, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan kebijakan publik, serta melibatkan interaksi antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan. Administrasi publik juga dipandang sebagai aktivitas kerja sama sekelompok orang dalam mencapai tujuan bersama melalui organisasi publik (Herbert Simon dalam Indradi, 2006:117). Administrasi publik dipahami sebagai kombinasi kompleks antara teori dan praktik yang bertujuan meningkatkan pemahaman terhadap pemerintahan sekaligus

mendorong kebijakan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Nicholas dalam Pasolong, 2010:8).

Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan hasil pemilihan alternatif terbaik yang dijadikan pedoman pemerintah dalam menghadapi berbagai permasalahan masyarakat. Kebijakan publik terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat, sehingga negara hadir melalui kebijakan untuk mengatur, melayani, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kebijakan ini tidak hanya berfokus pada pelayanan publik, tetapi juga menjadi sarana untuk mengakomodasi berbagai kepentingan agar tercapai prioritas bersama.

Kebijakan *E-parking*

E-parking merupakan sistem berbasis teknologi yang digunakan untuk mengukur durasi parkir dan melakukan pembayaran retribusi secara digital. Penerapan sistem ini menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas layanan parkir publik sekaligus membantu pemerintah dalam pengelolaan perparkiran yang lebih modern, efektif, dan transparan.

Retribusi Parkir

Retribusi parkir berkaitan dengan penyediaan layanan parkir oleh pemerintah. Retribusi parkir memiliki periode tertentu sebagai batas kewajiban pembayaran dan menjadi sumber pendapatan daerah dari penyediaan fasilitas parkir, baik di tepi jalan maupun di lokasi khusus (UU No 22, 2009). Berdasarkan regulasi yang berlaku, seperti Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023, tarif retribusi ditetapkan untuk mendukung peningkatan pelayanan dan pembangunan daerah. Secara umum, terdapat perbedaan antara pajak parkir dan retribusi parkir, di mana pajak parkir dikenakan pada penyelenggara parkir oleh pihak swasta, sedangkan retribusi parkir

merupakan pungutan langsung dari pemerintah daerah atas layanan parkir yang disediakannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dengan lokasi penelitian di Taman Bungkul, Jalan Tunjungan, dan kawasan strategis Balai Kota Surabaya. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling*, *purposive sampling*, serta *snowball sampling*, yang melibatkan Kepala UPT Parkir Tepi Jalan Umum, staf UPT, juru parkir elektronik, dan masyarakat pengguna layanan parkir (Nasution, 2023). Data yang digunakan berupa data kualitatif dalam bentuk kata, pemetaan, dan gambar. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan sumber data primer dan sekunder seperti dokumen instansi serta penelitian terdahulu. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, hingga penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan uji kredibilitas melalui triangulasi sumber dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi ketepatan Kebijakan *E-parking* dalam Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Kota Surabaya

a. Tepat Kebijakan

Mengacu pada Riant Nugroho (2014), ketepatan kebijakan merupakan ukuran untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan dirancang dan diterapkan secara tepat dalam menjawab permasalahan publik. Dalam konteks ini, kebijakan *e-parking* di Kota Surabaya yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 26 Tahun 2024 menunjukkan

adanya upaya pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan pengelolaan parkir dan peningkatan retribusi daerah.

Menurut Pressman dan Wildavsky dalam Novianto (2014), kejelasan tujuan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan kebijakan e-parking telah dirumuskan secara jelas, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan perparkiran melalui sistem pembayaran non-tunai berbasis teknologi. Selain itu, kebijakan ini juga bertujuan menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan retribusi parkir, sekaligus menekan kebocoran pendapatan dan meningkatkan capaian Pendapatan Asli Daerah.

Kebijakan e-parking juga dinilai relevan dengan permasalahan yang dihadapi, terutama terkait kebocoran retribusi dan lemahnya pengawasan dalam sistem parkir konvensional. Melalui digitalisasi, seluruh transaksi parkir dapat tercatat secara otomatis dan dipantau secara real time sehingga potensi kecurangan dapat diminimalkan. Selain itu, perubahan sistem pengelolaan juru parkir dari berbasis setoran menjadi sistem penggajian tetap turut memperbaiki tata kelola dan mendorong peningkatan kejujuran petugas di lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap pelayanan parkir.



Gambar 2. Tujuan e-parking

Dari sisi kelembagaan, kebijakan ini didukung oleh legitimasi dan kewenangan yang jelas, di mana Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjadi aktor utama dalam pelaksanaan kebijakan dengan dukungan UPT Parkir Tepi Jalan Umum sebagai pelaksana teknis. Seluruh proses pelaksanaan, mulai dari perencanaan, sosialisasi, implementasi hingga pengawasan, dilakukan berdasarkan prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga menunjukkan bahwa kebijakan ini memiliki dasar hukum dan struktur kelembagaan yang kuat.

b. Tepat Pelaksana

Ketepatan pelaksana merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Dalam konteks kebijakan e-parking di Kota Surabaya, pelaksanaan kebijakan tidak hanya melibatkan Dinas Perhubungan sebagai aktor utama, tetapi juga melibatkan pihak swasta, perbankan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga menunjukkan adanya kolaborasi multipihak dalam mendukung keberjalanan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, dari sisi kompetensi dan kemampuan, para pelaksana di lapangan seperti juru parkir dan pengawas dinilai telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengoperasikan sistem e-parking. Hal ini didukung oleh adanya sosialisasi dan

pelatihan yang dilakukan sejak awal penerapan kebijakan, sehingga pelaksana mampu menggunakan alat parkir meter maupun sistem pembayaran non-tunai seperti QRIS. Bahkan dalam praktiknya, juru parkir tidak hanya memahami alur transaksi, tetapi juga mampu membantu pengguna parkir yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran. Dengan demikian, secara teknis kemampuan pelaksana dapat dikatakan telah memadai untuk mendukung implementasi kebijakan.

Namun demikian, meskipun kemampuan teknis sudah baik, masih terdapat kendala pada aspek integritas dan komitmen pelaksana. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masih terdapat juru parkir yang belum konsisten dalam menerapkan sistem non-tunai, seperti masih menerima pembayaran tunai dan tidak selalu mengarahkan pengguna untuk menggunakan metode elektronik. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat pemahaman yang sudah baik dengan implementasi di lapangan yang belum sepenuhnya konsisten, sehingga aspek komitmen menjadi faktor yang perlu diperkuat agar pelaksanaan kebijakan berjalan optimal.

Dari sisi pemahaman, pelaksana pada dasarnya telah memahami tujuan, prosedur, dan manfaat e-parking dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari peran Dinas Perhubungan yang memberikan pembekalan melalui sosialisasi dan pelatihan secara sistematis. Pemahaman ini menjadi penting karena pelaksana di lapangan berperan langsung dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat dalam proses pembayaran retribusi. Akan tetapi, pemahaman yang baik tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh komitmen yang konsisten dalam menjalankan kebijakan sesuai prosedur.

Sementara itu, dari aspek kerja sama, implementasi e-parking di Kota Surabaya

menunjukkan adanya model kolaborasi yang cukup lengkap. Dinas Perhubungan berperan sebagai koordinator utama dengan dukungan UPT Parkir Tepi Jalan Umum sebagai pelaksana operasional. Kerja sama juga dilakukan dengan pihak perbankan untuk mendukung sistem pembayaran non-tunai, serta dengan PT Softorb Technology Indonesia sebagai penyedia dan pemelihara perangkat e-meter. Selain itu, keterlibatan Satpol PP dan kepolisian turut memperkuat aspek penegakan aturan di lapangan apabila terjadi pelanggaran.

c. Tepat Target

Menurut Winarno (2014), ketepatan target dalam kebijakan publik mengacu pada kesesuaian antara kelompok sasaran dengan permasalahan yang ingin diatasi, serta sejauh mana sasaran tersebut mampu menerima dan memanfaatkan kebijakan secara tepat. Dalam konteks kebijakan e-parking di Kota Surabaya, sasaran utama kebijakan adalah masyarakat sebagai pengguna jasa parkir, yang sekaligus menjadi sumber utama penerimaan retribusi daerah. Penetapan sasaran ini dinilai telah sesuai dengan tujuan kebijakan, yaitu meningkatkan pendapatan retribusi parkir melalui sistem pembayaran elektronik yang lebih transparan dan akuntabel.

Selain itu, ketepatan target juga tercermin dari pemilihan lokasi implementasi e-parking yang difokuskan pada kawasan dengan intensitas aktivitas tinggi, seperti Balai Kota Surabaya dan Taman Bungkul. Kedua lokasi tersebut memiliki karakteristik sebagai pusat aktivitas masyarakat dengan tingkat kebutuhan parkir yang tinggi, sehingga berpotensi besar dalam meningkatkan pendapatan retribusi sekaligus meminimalisir kebocoran apabila sistem pembayaran dilakukan secara digital. Dengan demikian, secara konseptual, penentuan sasaran kebijakan baik dari sisi

kelompok maupun lokasi sudah selaras dengan tujuan yang ingin dicapai.

Namun demikian, dari aspek kesiapan sasaran, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa parkir belum sepenuhnya siap dalam menerima kebijakan e-parking. Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik, baik karena keterbatasan literasi teknologi, faktor usia, maupun kebiasaan yang masih bergantung pada pembayaran tunai. Selain itu, terdapat persepsi bahwa pembayaran elektronik lebih rumit dan memerlukan waktu lebih lama, sehingga mendorong sebagian masyarakat untuk tetap memilih metode pembayaran tunai. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kesiapan masyarakat masih beragam dan belum merata, sehingga menjadi salah satu hambatan dalam optimalisasi implementasi kebijakan.

Dalam praktiknya, pemerintah daerah melalui Dinas Perhubungan menerapkan pendekatan adaptif dengan tetap memperbolehkan pembayaran tunai, namun transaksi tersebut dikonversikan ke dalam sistem elektronik melalui bantuan juru parkir menggunakan kartu e-toll. Mekanisme ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat penyesuaian dalam pelaksanaan, karakteristik target kebijakan tidak berubah, yaitu tetap mengarah pada seluruh pengguna jasa parkir dengan tujuan akhir meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pendapatan retribusi.

Dari sisi capaian, data menunjukkan bahwa realisasi retribusi parkir mengalami peningkatan pada periode sebelum pandemi dan mulai pulih kembali setelah pandemi, meskipun belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan. Kontribusi e-parking terhadap total retribusi juga masih relatif kecil, sehingga menunjukkan bahwa potensi kebijakan ini masih dapat

dikembangkan lebih lanjut melalui perluasan titik penerapan dan peningkatan penggunaan sistem elektronik oleh masyarakat.

d. Tepat Lingkungan

Menurut Nugroho (2014:68), ketepatan lingkungan dalam suatu kebijakan dapat dilihat dari kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi proses implementasi. Dalam konteks kebijakan e-parking di Kota Surabaya, lingkungan menjadi faktor penting karena kebijakan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menuntut adanya penyesuaian dari aktor pelaksana serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Lingkungan internal mencerminkan kesiapan pemerintah daerah, hubungan antar aktor, serta dukungan kelembagaan, sedangkan lingkungan eksternal berkaitan dengan respons, persepsi, dan tingkat partisipasi masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

Pada lingkungan internal, pelaksanaan e-parking di Kota Surabaya menunjukkan adanya dukungan yang cukup kuat dari pemerintah daerah. Kebijakan ini sejak awal memperoleh legitimasi politik serta dukungan regulasi dan anggaran, yang menjadikannya sebagai salah satu upaya strategis dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, dukungan kelembagaan juga terlihat dari keterlibatan pihak perbankan dalam menyediakan sistem pembayaran non-tunai, serta kerja sama dengan pihak swasta dalam penyediaan dan pemeliharaan alat e-meter. Interaksi antar aktor, seperti Dinas Perhubungan, Satpol PP, dan pihak terkait lainnya, berjalan melalui koordinasi rutin yang dilakukan dalam bentuk evaluasi berkala. Evaluasi tersebut tidak hanya berfokus pada capaian retribusi parkir, tetapi juga pada penguatan pengawasan serta penegakan sanksi terhadap pelanggaran di lapangan. Meskipun demikian, terdapat kendala

internal yang cukup signifikan, yaitu keterbatasan anggaran dalam pengadaan dan pemeliharaan alat e-meter yang memiliki biaya tinggi. Hal ini menyebabkan pengembangan e-parking belum dapat dilakukan secara optimal di seluruh titik parkir. Dengan demikian, meskipun lingkungan internal sudah relatif mendukung dari sisi kebijakan dan koordinasi, masih diperlukan penguatan terutama dalam aspek pembiayaan dan efisiensi pengelolaan agar kebijakan dapat berjalan lebih maksimal.

Sementara itu, dari sisi lingkungan eksternal, keberhasilan kebijakan e-parking sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat sebagai pengguna jasa parkir. Berdasarkan temuan di lapangan, respons masyarakat terhadap kebijakan ini menunjukkan dua kecenderungan yang berbeda. Di satu sisi, e-parking dinilai memberikan manfaat berupa kemudahan transaksi, transparansi, serta kemampuan untuk meminimalisir praktik kecurangan dalam pengelolaan parkir. Persepsi positif ini muncul terutama dari masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Namun di sisi lain, masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme e-parking dan cenderung tetap menggunakan pembayaran tunai. Faktor usia, tingkat literasi teknologi, serta kebiasaan membawa uang tunai menjadi alasan utama rendahnya adopsi pembayaran elektronik. Selain itu, keterbatasan sosialisasi juga menjadi kendala, karena informasi mengenai e-parking belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Akibatnya, meskipun kebijakan ini memiliki tujuan yang baik, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lingkungan eksternal masih menjadi tantangan dalam mendukung ketepatan

kebijakan e-parking. Dukungan masyarakat sebenarnya sudah mulai terbentuk, namun belum merata dan masih membutuhkan penguatan melalui strategi komunikasi yang lebih efektif. Sosialisasi yang lebih intensif, pendampingan langsung oleh juru parkir, serta penyediaan informasi yang mudah dipahami menjadi langkah penting untuk meningkatkan penerimaan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan kebijakan e-parking tidak hanya bergantung pada kesiapan internal pemerintah, tetapi juga sangat ditentukan oleh kemampuan dalam membangun pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan.

e. Tepat Proses

Tepat proses dalam dimensi ketepatan kebijakan berfokus pada bagaimana tahapan dan mekanisme pelaksanaan kebijakan dijalankan secara sistematis sesuai dengan prosedur, waktu, dan standar yang telah ditetapkan, sehingga mampu menghasilkan implementasi yang optimal. Dalam konteks kebijakan e-parking di Kota Surabaya, tepat proses dapat dilihat dari bagaimana kebijakan tersebut diterima oleh pelaksana dan masyarakat, bagaimana proses internalisasi berlangsung di antara aktor pelaksana, serta sejauh mana kesiapan aktor dalam mendukung pelaksanaan kebijakan secara menyeluruh.



Gambar 3. Penolakan Juru Parkir pada Awal Pelaksanaan E-parking

Pada aspek proses penerimaan kebijakan, pelaksana kebijakan seperti

pengawas dan juru parkir pada dasarnya telah menerima dan memahami tujuan e-parking, meskipun pada tahap awal sempat terjadi resistensi. Penolakan tersebut muncul karena adanya kekhawatiran terhadap perubahan sistem kerja, terutama terkait ketidakjelasan pembagian pendapatan serta potensi menurunnya penghasilan akibat peralihan dari sistem manual ke elektronik. Selain itu, perubahan mekanisme kerja juga menimbulkan ketidakpastian bagi juru parkir terkait stabilitas pekerjaan mereka. Namun, melalui sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan oleh Dinas Perhubungan, pemahaman pelaksana meningkat dan penerimaan terhadap kebijakan menjadi lebih positif. Seiring waktu, pelaksana mulai menyadari bahwa sistem e-parking justru memberikan kemudahan dalam operasional, meningkatkan transparansi, serta memberikan kepastian pendapatan melalui sistem penggajian yang lebih terstruktur. Di sisi lain, penerimaan dari masyarakat sebagai target sasaran belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh perbedaan tingkat literasi teknologi, kebiasaan menggunakan pembayaran tunai, serta keterbatasan informasi yang diterima masyarakat terkait mekanisme e-parking. Akibatnya, meskipun sebagian masyarakat menerima kebijakan ini karena dianggap lebih praktis dan aman, sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dan cenderung menolak atau enggan beralih ke sistem non-tunai.

Pada aspek internalisasi kebijakan, proses yang terjadi menunjukkan dinamika yang cukup positif. Dinas Perhubungan melalui UPT Parkir Tepi Jalan Umum melakukan berbagai upaya untuk menanamkan pemahaman kepada pelaksana, baik melalui sosialisasi formal maupun pendampingan langsung di lapangan. Proses ini tidak hanya berfokus

pada aspek teknis penggunaan alat e-parking, tetapi juga menekankan nilai transparansi, akuntabilitas, dan tujuan peningkatan pendapatan daerah. Seiring dengan berjalannya waktu, pengawas dan juru parkir mulai mampu menyesuaikan diri dengan sistem baru, termasuk dalam penggunaan perangkat elektronik dan pola pengawasan yang lebih terstruktur. Kejelasan mekanisme kerja, terutama terkait sistem penggajian yang tidak lagi berbasis target harian, juga menjadi faktor penting dalam mempercepat proses internalisasi. Hal ini menciptakan rasa aman bagi pelaksana, sehingga resistensi yang muncul di awal perlahan berkurang dan digantikan dengan sikap adaptif serta komitmen dalam menjalankan kebijakan. Dengan demikian, internalisasi kebijakan e-parking dapat dikatakan berjalan cukup efektif karena pelaksana tidak hanya menjalankan tugas, tetapi juga memahami tujuan dan manfaat kebijakan secara menyeluruh.

Sementara itu, dari aspek kesiapan aktor pelaksana, dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan Kota Surabaya beserta jajaran pelaksana di lapangan telah menunjukkan kesiapan yang cukup baik dalam mendukung implementasi e-parking. Kesiapan ini tercermin dari adanya pelatihan yang berkelanjutan, penguatan kapasitas pelaksana, serta sistem pengawasan yang dilakukan secara rutin melalui patroli berkala. Selain itu, penerapan sistem kontrak kerja bagi juru parkir juga menjadi bentuk kontrol terhadap kinerja dan kedisiplinan pelaksana, sehingga mendorong profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Pengawas lapangan menunjukkan kesiapan melalui respons cepat terhadap kendala teknis serta inisiatif dalam menjaga kelancaran operasional, sedangkan juru parkir berperan aktif dalam membantu masyarakat memahami dan menggunakan sistem

pembayaran elektronik. Namun demikian, kesiapan masyarakat sebagai target kebijakan masih menjadi tantangan utama. Kebiasaan lama dalam menggunakan pembayaran tunai, keterbatasan pemahaman teknologi, serta kurangnya sosialisasi yang merata menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya siap untuk beralih ke sistem e-parking.

Faktor Pendorong dan Penghambat Dimensi ketepatan kebijakan E-parking dalam Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Kota Surabaya

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu indikator penting dalam dimensi ketepatan kebijakan karena menentukan keberhasilan penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana dan masyarakat sebagai sasaran. Dalam kebijakan e-parking di Kota Surabaya, komunikasi diperlukan agar seluruh pihak memahami perubahan mekanisme pembayaran retribusi secara elektronik. Indikator komunikasi yang digunakan meliputi transmisi, kejelasan, dan konsistensi (George C. Edward III dalam Agustino, 2008:148).

Dari sisi transmisi, penyampaian informasi telah dilakukan secara berjenjang mulai dari Dinas Perhubungan kepada pengawas, kemudian kepada juru parkir, hingga ke masyarakat melalui sosialisasi langsung dan media sosial. Meskipun demikian, proses transmisi belum sepenuhnya efektif karena penggunaan media sosial tidak mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menyebabkan penyebaran informasi belum merata. Selain itu, juru parkir sebagai perantara di lapangan juga memiliki keterbatasan dalam menyampaikan informasi kepada semua pengguna jasa parkir.



Gambar 4. Sosialisasi oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Dari aspek kejelasan, informasi mengenai tujuan, manfaat, dan mekanisme e-parking sebenarnya telah disampaikan dengan baik kepada pelaksana kebijakan seperti pengawas dan juru parkir. Namun, pada tingkat masyarakat, kejelasan tersebut belum sepenuhnya tercapai karena adanya perbedaan karakteristik pengguna, terutama keterbatasan akses terhadap teknologi dan minimnya sosialisasi langsung. Kondisi ini menimbulkan kebingungan dan ketidaktahuan sebagian masyarakat terhadap kebijakan e-parking.

Sementara itu, dari sisi konsistensi, penyampaian informasi belum dilakukan secara berkelanjutan dan merata. Walaupun sosialisasi masih dilakukan melalui media sosial dan juru parkir diarahkan untuk memberikan edukasi kepada pengguna, praktik di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua juru parkir konsisten dalam menyampaikan informasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan dalam implementasi kebijakan (Pramana & Setyowati, 2022). Selain itu, ketidakkonsistenan juga dipengaruhi oleh keterbatasan waktu, jumlah pengguna yang fluktuatif, serta kebiasaan masyarakat yang masih memilih pembayaran tunai.

b. Sumber Daya

Implementasi kebijakan e-parking di Kota Surabaya merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan parkir,

namun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada berbagai faktor penghambat, terutama dari sisi sumber daya. Salah satu kendala utama terletak pada aspek sumber daya anggaran atau finansial. Meskipun anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan alat e-parking telah dialokasikan melalui mekanisme pemerintah daerah, jumlahnya belum mencukupi untuk menutupi biaya perbaikan alat parkir meter yang relatif tinggi. Biaya perbaikan yang mencapai sekitar Rp25 juta per unit tidak selalu dapat dipenuhi karena belum menjadi prioritas dalam anggaran daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi hambatan dalam menjaga keberlanjutan operasional e-parking. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Perhubungan melakukan langkah adaptif dengan memaksimalkan penggunaan QRIS sebagai alternatif pembayaran elektronik agar penerimaan retribusi tetap berjalan.

Selain itu, kendala juga muncul dari aspek sumber daya peralatan. Keberhasilan e-parking sangat bergantung pada ketersediaan dan kinerja infrastruktur teknologi seperti alat parkir meter dan jaringan pendukungnya. Meskipun pemerintah telah menyediakan sarana prasarana serta melakukan perawatan berkala, dalam praktiknya alat parkir meter sering mengalami gangguan. Salah satu penyebab utama adalah penggunaan panel surya yang bergantung pada intensitas cahaya matahari, sehingga di lokasi yang terhalang pepohonan atau saat musim hujan alat menjadi tidak optimal bahkan mengalami error. Kerusakan teknis seperti gangguan pada komponen internal juga turut menghambat operasional, sehingga penggunaan sistem elektronik tidak selalu berjalan maksimal dan sering membutuhkan penanganan teknis.



Gambar 5. Trouble pada mesin parkir meter

Dari sisi sumber daya manusia, jumlah petugas baik di tingkat pengelola maupun pelaksana lapangan sebenarnya sudah mencukupi dan telah mendapatkan pelatihan untuk mendukung implementasi kebijakan. Juru parkir dan pengawas memiliki peran penting sebagai pelaksana langsung di lapangan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan permasalahan, terutama terkait integritas dan konsistensi pelaksanaan tugas. Beberapa juru parkir masih menunjukkan perilaku tidak disiplin atau kurang jujur, yang terlihat dari ketidaksesuaian antara jumlah kendaraan dan setoran retribusi. Hal ini menunjukkan bahwa kendala tidak hanya terletak pada kemampuan teknis, tetapi juga pada aspek sikap dan tanggung jawab pelaksana kebijakan.

Sementara itu, dari aspek kewenangan, secara umum tidak ditemukan hambatan yang signifikan karena struktur kewenangan telah tersusun dengan jelas dan bersifat hierarkis. Dinas Perhubungan sebagai pemegang otoritas utama memberikan mandat operasional kepada UPT Parkir Tepi Jalan Umum, yang kemudian dilaksanakan oleh pengawas dan juru parkir di lapangan. Pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan, pengawasan, serta pemungutan retribusi

telah diatur secara jelas dalam regulasi yang berlaku, sehingga mendukung akuntabilitas pelaksanaan kebijakan. Struktur kewenangan ini juga memperkuat kontrol terhadap pelaksanaan e-parking di lapangan.

c. Disposisi

Disposisi dalam implementasi kebijakan e-parking di Kota Surabaya berkaitan dengan sikap, komitmen, dan motivasi para pelaksana dalam menjalankan kebijakan tersebut. Keberhasilan dimensi ketepatan kebijakan sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelaksana, khususnya pengawas dan juru parkir, menerima dan mendukung kebijakan yang diterapkan. Disposisi mencerminkan kemauan dan kecenderungan pelaksana untuk menjalankan kebijakan secara sungguh-sungguh demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila disposisi pelaksana baik, maka kebijakan dapat dijalankan secara efektif, namun jika terdapat perbedaan sikap dengan pembuat kebijakan, implementasi cenderung tidak optimal (Pratama dkk., 2023).

Dari aspek pemahaman kebijakan, para pelaksana di Kota Surabaya pada umumnya telah memahami tujuan dan mekanisme e-parking. Kebijakan ini dipahami sebagai upaya modernisasi sistem parkir melalui pembayaran non-tunai yang dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas retribusi. Pemahaman tersebut terbentuk melalui sosialisasi dan pembekalan sejak awal penerapan, sehingga baik pengawas maupun juru parkir mampu menjalankan tugas sesuai prosedur. Selain itu, keberadaan sistem e-parking juga dinilai membantu meminimalisir kecurangan serta memperjelas proses penyetoran retribusi. Meskipun demikian, pemahaman ini tetap perlu diperkuat secara berkala agar pelaksana mampu menyesuaikan diri

dengan perubahan teknis maupun kondisi lapangan yang dinamis. Tingkat pemahaman yang baik ini menjadi faktor pendukung efektivitas implementasi kebijakan karena pelaksana mampu menjalankan tugas sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Namun, dari sisi komitmen, pelaksanaan kebijakan e-parking masih menghadapi kendala, terutama dalam konsistensi pelaksana di lapangan. Secara normatif, juru parkir memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan pengguna jasa parkir menggunakan sistem pembayaran non-tunai. Akan tetapi, dalam praktiknya masih ditemukan bahwa pengarahannya tersebut belum dilakukan secara konsisten. Sebagian pengguna jasa parkir mengaku tidak mendapatkan arahan, bahkan masih diperbolehkan membayar secara tunai tanpa melalui sistem e-parking. Kondisi ini menunjukkan bahwa komitmen pelaksana belum sepenuhnya selaras dengan tujuan kebijakan. Padahal, konsistensi sikap dan tindakan pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno, 2012). Untuk mengatasi hal tersebut, pengawas parkir secara rutin melakukan pemantauan dan memberikan arahan kepada juru parkir agar tetap menjalankan prosedur sesuai ketentuan. Meskipun pengawasan telah berjalan, efektivitasnya masih bergantung pada kedisiplinan individu pelaksana di lapangan.



Gambar 6. Kegiatan Pengawasan dan Tilang Juru Parkir Elektronik

Dari aspek motivasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah melakukan upaya untuk meningkatkan semangat kerja pelaksana melalui perubahan sistem kompensasi. Juru parkir yang sebelumnya menggunakan sistem bagi hasil kini menerima gaji tetap sesuai Upah Minimum Kota (UMK). Kebijakan ini bertujuan memberikan kepastian pendapatan serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan tanpa bergantung pada jumlah setoran harian. Selain itu, penerapan sistem sanksi yang tegas, seperti skorsing hingga pemutusan kontrak kerja bagi pelanggaran berat, menjadi bentuk pengendalian untuk menjaga kedisiplinan dan kinerja pelaksana. Kombinasi antara pemberian insentif dan penegakan sanksi diharapkan dapat meningkatkan loyalitas serta meminimalisir kebocoran retribusi.

d. Struktur Birokrasi

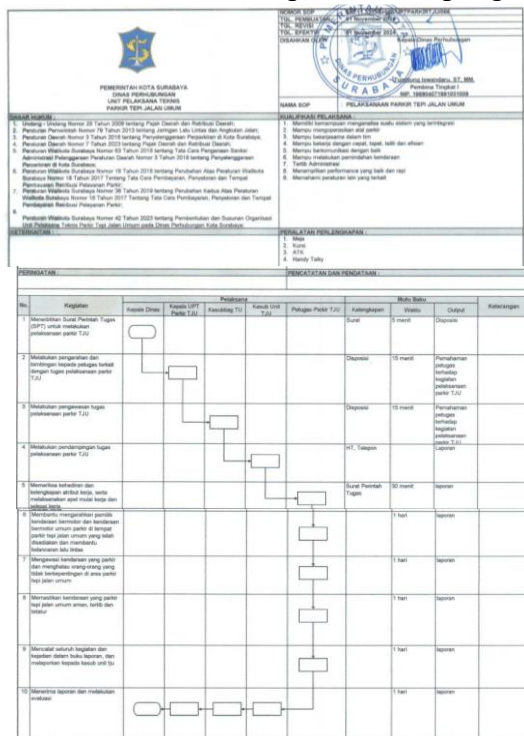
Struktur birokrasi merupakan aspek penting dalam memastikan kebijakan e-parking di Kota Surabaya dapat diimplementasikan secara tepat. Struktur ini mencerminkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab antar unit kerja sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan terarah dan terkoordinasi. Kejelasan struktur organisasi memungkinkan setiap pelaksana

memahami perannya masing-masing, mulai dari tingkat pimpinan hingga pelaksana di lapangan.

Dalam konteks fragmentasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah menerapkan pembagian tugas secara berjenjang dan terdistribusi. Tanggung jawab pelaksanaan e-parking tidak terpusat pada satu unit, melainkan terbagi antara UPT Parkir Tepi Jalan Umum sebagai pengendali teknis, tim pengawas sebagai penghubung di lapangan, serta juru parkir elektronik sebagai pelaksana langsung. Fragmentasi ini bertujuan agar setiap unit dapat menjalankan fungsi secara spesifik sesuai tugasnya, sehingga kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan terkontrol. Dalam pelaksanaannya, pengawas berperan memantau dan memastikan sistem berjalan sesuai ketentuan serta menjadi penghubung antara juru parkir dan pihak UPT apabila terdapat kendala. Sementara itu, juru parkir bertanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan transaksi elektronik di lapangan. Meskipun pembagian tugas telah jelas, kondisi lapangan yang dinamis seperti jumlah pengguna yang fluktuatif membuat pelaksanaan tidak selalu optimal, terutama dalam hal pengarahan kepada seluruh pengguna jasa parkir.

Selain fragmentasi, keberadaan Standard Operating Procedures (SOP) juga menjadi bagian penting dalam mendukung struktur birokrasi. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja bagi seluruh pelaksana agar menjalankan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dalam kebijakan e-parking di Kota Surabaya, SOP mencakup berbagai aspek seperti penggunaan atribut resmi, mekanisme pembayaran elektronik, pengawasan, pembinaan juru parkir, penentuan lokasi, serta penetapan tarif. Penerapan SOP ini membantu meminimalisir kebingungan di lapangan dan memastikan adanya keseragaman dalam pelaksanaan tugas. Namun

demikian, masih terdapat kekurangan dalam SOP, khususnya belum adanya pengaturan yang rinci terkait alur penyeteroran retribusi parkir elektronik, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dalam praktik di lapangan.



Gambar 7. Standard Operating Procedures (SOP) E-parking

Meskipun belum terdapat regulasi khusus yang secara komprehensif mengatur e-parking, pelaksanaannya tetap memiliki dasar hukum melalui peraturan yang mengakomodasi penggunaan sistem pembayaran elektronik dalam perparkiran serta instruksi dari kepala daerah. Dengan adanya dasar tersebut, Dinas Perhubungan melalui UPT Parkir Tepi Jalan Umum tetap dapat menyusun dan menerapkan SOP sebagai acuan operasional bagi pelaksana kebijakan.

KESIMPULAN

Dimensi ketepatan kebijakan e-parking dalam meningkatkan pendapatan retribusi parkir di Kota Surabaya secara umum dapat dikatakan berjalan cukup baik berdasarkan teori dimensi ketepatan

kebijakan oleh Riant Nugroho. Hal ini terlihat dari sebagian besar indikator yang telah terpenuhi, meliputi ketepatan kebijakan, pelaksana, lingkungan, dan proses. Kebijakan e-parking telah dirumuskan secara jelas, relevan dengan permasalahan kebocoran retribusi, serta didukung oleh kewenangan Dinas Perhubungan dan operasionalisasi UPT Parkir Tepi Jalan Umum. Pelaksanaan kebijakan juga melibatkan aktor yang kompeten dengan dukungan berbagai pihak seperti perbankan dan penyedia teknologi, serta didukung pelatihan yang memadai. Selain itu, lingkungan kebijakan relatif kondusif dengan dukungan regulasi dan koordinasi antarinstansi, serta proses implementasi yang dinilai mampu meningkatkan transparansi dan pengawasan dibandingkan sistem manual.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada indikator ketepatan target dan proses. Kesiapan masyarakat sebagai sasaran kebijakan belum merata, sehingga penggunaan sistem pembayaran non-tunai belum optimal. Selain itu, masih ditemukan kendala pada komitmen dan integritas sebagian pelaksana di lapangan serta keterbatasan pengawasan, sehingga diperlukan penguatan monitoring dan evaluasi secara berkala.

Adapun faktor pendukung utama kebijakan terletak pada sumber daya manusia yang cukup memadai, disposisi pelaksana yang telah memahami kebijakan, serta struktur birokrasi yang jelas dan didukung SOP. Sementara itu, faktor penghambat utama berada pada aspek komunikasi yang belum efektif dan merata, serta keterbatasan sumber daya terutama anggaran dan peralatan. Ketergantungan pada e-meter berbasis panel surya juga menjadi kendala teknis dalam operasional. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi yang lebih luas dan merata,

penguatan komitmen pelaksana, serta optimalisasi dukungan sumber daya agar kebijakan e-parking dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran.

SARAN

1. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai media serta hingga tingkat kecamatan/kelurahan.
2. Menyederhanakan metode pembayaran non-tunai (QRIS, e-wallet, kartu elektronik) dan melakukan pemantauan rutin.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala (bulanan) untuk meningkatkan akuntabilitas dan mencegah penyimpangan.
4. Memperluas dan menstandarkan komunikasi kebijakan melalui berbagai media (spanduk, leaflet, sosialisasi langsung).
5. Menyediakan anggaran khusus untuk perawatan alat E-parking serta diversifikasi sumber daya (misalnya panel surya dan listrik alternatif).
6. Meningkatkan pengawasan juru parkir melalui pemasangan CCTV di titik parkir strategis.
7. Mengoptimalkan transaksi non-tunai dengan menghapus pembayaran tunai di lokasi E-parking untuk mencegah kebocoran retribusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Alfabeta.
- BPS Provinsi Jawa Timur. (2025). Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur (unit), Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur--unit--2023.html?year=2024>
- Indradi, S. S. (2006). Dasar-dasar dan teori administrasi publik. Agritek YPN Malang.
- Lase, W. J., Widodo, J., & Radjikan, R. (2024). Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Perparkiran dalam Meminimalisir Parkir Liar di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA, 2(3), 366–373. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i3.1356>
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. CV. Harfa Creative. <https://www.scribd.com/document/683201288/Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif-abdul-Fattah>
- Novianto, H. (2014). Dimensi ketepatan Kebijakan Administrasi Kemahasiswaan Universitas Bojonegoro di Bojonegoro. Universitas Bojonegoro.
- Nugroho, R. (2014). Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan (5th ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2010). TEORI ADMINISTRASI PUBLIK. Alfabeta.

- Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya, 3/2018 Peraturan Daerah (2018).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/84607/perda-kota-surabaya-no-3-tahun-2018>
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 7/2023 Peraturan Daerah (2023).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/306225/perda-kota-surabaya-no-7-tahun-2023>
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Surabaya Nomor 26 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Pada Retribusi Jasa Umum, 26/2024 Peraturan Walikota (2024).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/295894/perwali-kota-surabaya-no-26-tahun-2024>
- Pratama, A. :, Manar, D. G., & Supratiwi -. (2024). Dimensi ketepatan Kebijakan Program Sembako di Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang Tahun 2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(2), 780–792.
- Safitri, L. A., Avisena, M. A., Tribuana, A. A., Nahda W., A. R. M., & Tukiman. (2024). Dimensi ketepatan Kebijakan Pembayaran Parkir Via *QRIS* (Quick Response Code Indonesian Standard Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Rangka Memberikan Kemudahan Bagi Masyarakat di Kota Surabaya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 13840–13854.
- Saptoyo, R. D. A., & Galih, B. (2025, March 26). Jumlah Kendaraan Bermotor Tembus 168 Juta, Terbanyak di Jatim. *KOMPAS.com*.
<https://www.kompas.com/cekfakta/read/2025/03/26/142400382/jumlah-kendaraan-bermotor-tembus-168-juta-terbanyak-di-jatim>
- Thejatim. (2023). Lima Besar PAD Tertinggi 2023 se-Jawa Timur, Cek Daerahmu!! Thejatim.
<https://thejatim.com/lima-besar-pad-tertinggi-2023-se-jawa-timur-cek-daerahmu/>
- Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, 22/2009 Undang Undang (2009).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38654>
- Undang-undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, 32/2004 Undang Undang § Pasal 157 (2004).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/40768/uu-no-32-tahun-2004>
- Undang-undang (UU) Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, 33/2004 Undang Undang (2004).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/40770/uu-no-33-tahun-2004>
- Widiyana, E. (2024). Begini Sistem Bayar Parkir *QRIS* di Surabaya dan Alasan Penerapannya. *detikJatim*.
<https://www.detik.com/jatim/berita/d-7134959/begini-sistem-bayar-parkir-QRIS-di-surabaya-dan-alasan-penerapannya>
- Winarno, B. (2012). Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus. CAPS.
- Winarno, B. (2014). Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus). CAPS.