

## Implementasi Program Parkir Elektronik (E-Parkir) di Kota Surakarta

**Aulia Billqis, Retno Suryawati**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret  
email: auliabillqis@student.uns.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat implementasi program parkir elektronik di Kota Surakarta dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi program. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* dan validitas data melalui triangulasi teknik dan sumber. Teknik analisis data yang dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil implementasi menunjukkan bahwa program E-Parkir di Kota Surakarta dibagi menjadi empat tahapan yaitu Tahap Perencanaan, Tahap Pemberdayaan, Tahap Pelaksanaan, Tahap Pengawasan dan Evaluasi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi program E-Parkir belum sepenuhnya memenuhi aspek kepatuhan terhadap aturan. Seperti pada tahapan pelaksanaan masih ditemukan juru parkir yang tidak menggunakan alat. Adapun kendala yang ditemukan pada pelaksanaan adalah komunikasi dengan masyarakat dan sumber daya manusia yaitu kualitas dan kesadaran juru parkir masih dirasa kurang karena beberapa juru parkir tidak menggunakan alat e-parkir untuk menarik retribusi parkir. Sedangkan faktor pendukung dari implementasi e-parkir adalah sumberdaya anggaran, disposisi, dan juga struktur birokrasi.

**Kata Kunci: Implementasi; Implementasi Program; Parkir elektronik**

### **Abstract**

This study aims to describe the implementation of the electronic parking program in Surakarta City and also the factors that influence the program implementation process. This research method is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The sampling technique was purposive sampling and the validity of the data was through technical and source triangulation. Data analysis techniques were carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the implementation show that the E-Parking program in Surakarta City is divided into four stages, namely the Planning Stage, Empowerment Stage, Implementation Stage, Monitoring and Evaluation Stage. From the results of this study, it can be concluded that the implementation of the E-Parking program has not fully met the aspects of compliance with the rules. As in the empowerment stage, when the socialization of e-parking to the community was not optimal, at the implementation stage there were still parking attendants who did not use tools. The obstacles found in the implementation are communication with the community and human resources, namely the quality and awareness of parking attendants is still lacking because some parking attendants do not use e-parking tools to collect parking fees. While the supporting factors for the implementation of e-parking are budgetary resources, disposition, and also the bureaucratic structure

**Keywords: Implementation; Implementation Program; Electronic Parking**

## Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya zaman mempengaruhi kemajuan teknologi yang membawa perubahan di dalam kehidupan manusia. Teknologi memberikan manfaat bagi manusia dalam menjalani kehidupannya khususnya pada saat menjalankan pekerjaan. Hampir semua bidang pekerjaan membutuhkan teknologi agar memperoleh efektivitas serta efisiensi, dan juga dianggap mampu untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan manusia. Salah satu sektor yang memanfaatkan teknologi adalah pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah pusat dan daerah dituntut agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu meningkat. Maka dari itu dengan adanya perkembangan teknologi informasi, pemerintah mulai memanfaatkan *E-government*. Menurut Nugraha (2019) *E-government* merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dalam mewujudkan hal tersebut Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwasanya pengembangan *e-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Maka Pemerintah perlu melakukan transformasi menuju *e-government*. Sehubungan dengan instruksi tersebut, Pemerintah Provinsi, Kota dan Kabupaten berlomba-lomba untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan di bidang transportasi dan publik khususnya di sektor perparkiran. Untuk merespon hal tersebut muncul suatu inovasi yaitu Electronic Parking atau Parkir Elektronik yang saat ini biasa dikenal dengan (E-Parkir). Saat ini beberapa daerah di Indonesia sudah menerapkan E-parkir seperti di Bandung, Surabaya, Jakarta, Makassar, dan juga Surakarta. Menurut Hayati (2018) E-Parkir atau biasa dikenal dengan parkir elektronik adalah alat yang digunakan untuk mengukur durasi parkir dan menerima pembayaran retribusi parkir secara elektronik. Tujuan dari adanya e-parkir ini untuk mengurangi pungutan liar yang menyebabkan tidak maksimalnya pendapatan asli daerah. Manfaat dari E-parkir adalah mewujudkan pelayanan perparkiran yang efektif dan efisien bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi untuk menuju smart city (Artamalia, 2019).

Contohnya adalah DKI Jakarta yang mulai menerapkan TPE atau Terminal Parkir Elektronik pada tahun 2015 di Jalan Sabang, Menteng, Jakarta Pusat dengan jumlah 11 unit. Seperti yang dilansir oleh detik.com, Menurut Kepala Unit Pengelola Teknis (UPT) Perparkiran Dinas Perhubungan DKI Jakarta, tujuan dari penggunaan TPE adalah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan menggunakan tarif parkir progresif, selain itu bertujuan untuk mengatasi premanisme parkir di tepi jalan. Sistem pembayarannya menggunakan tarif progresif untuk motor sebesar Rp 2.000 sedangkan mobil Rp5.000 dengan menggunakan kartu elektronik, yang mana dalam hal ini UPT

Perparkiran Dinas Perhubungan DKI Jakarta sudah bekerja sama dengan pihak bank yaitu Bank BCA, BNI, Mandiri, BRI, DKI, dan Bank Mega. Untuk cara pembayaran cukup mudah dengan menempelkan kartu elektronik di mesin TPE kemudian pengguna memilih jenis kendaraan, lalu memasukan nomor polisi kendaraan dan perkiraan lama parkir, barulah nanti muncul jumlah tarif yang harus dibayarkan kemudian muncul struk sebagai bukti pembayaran. (Putra, 2015). Kepala UPT Perparkiran Dinas Perhubungan DKI Jakarta dalam wawancaranya dengan Tempo.co menyebutkan bahwa pendapatan parkir di lokasi Jalan Sabang meningkat, dimana sebelum menggunakan mesin parkir per hari hanya mencapai Rp 500.000 sedangkan setelah menggunakan mesin parkir pendapatannya bisa mencapai Rp 13.000.000 per hari (Roznandi,2015). Hingga tahun 2020 sudah terpasangan 214 Terminal Parkir Elektronik yang tersebar di 16 titik di Kota Jakarta.

Hal yang sama juga terjadi di Kota Surakarta yang merupakan kota pertama di Jawa Tengah yang menerapkan e-parkir di tahun 2017. Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Sebagaimana dilansir dalam RadarSolo.com bahwa penambahan jumlah kendaraan bisa mencapai 50 ribu unit per tahun, dan pada data yang terakhir pada tahun 2020 jumlah kendaraan mencapai 870 ribu unit (Perdana, 2020).

Peningkatan jumlah kendaraan tersebut berpotensi meningkatkan pendapatan asli daerah di sektor parkir. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Faisal (2017) yang mengatakan bahwa dengan bertambahnya jumlah kendaraan akan mempengaruhi penerimaan retribusi di bidang parkir sehingga pendapatan asli daerah juga meningkat. Sebagaimana dijelaskan di dalam Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 157 bahwa sumber pendapatan asli daerah salah satunya berasal dari hasil retribusi daerah.

Namun karena adanya praktik pungutan liar, tarif progresif yang belum optimal seperti yang dilansir dari Solopos.com, Ngadiyo, sebagai Ketua Asosiasi Parkir Surakarta mengatakan bahwa belum semua juru parkir di Surakarta menarik retribusi parkir dengan tarif progresif hal tersebut dikarenakan belum adanya alat untuk penghitungan lama parkir sehingga rawan terjadi kebocoran retribusi parkir karena tidak ada kejelasan tarif parkir. Hal tersebut menyebabkan kerugian bagi pihak masyarakat yang terdampak dan juga pada penerimaan daerah.

Sehingga Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Perhubungan meluncurkan inovasi E-parkir yang mana dengan adanya e-parkir diharapkan bisa mengatasi permasalahan tersebut. Inovasi e-parkir merupakan perwujudan dari Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota serta berlandaskan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah terkait penerapan tarif progresif. Menurut Kepala Dinas Perhubungan Kota Surakarta, Hari Prihatno sebagaimana dilansir dalam Antaranews.com tujuan penerapan e-parkir yaitu agar pembayaran bisa tertib, transparan

dan tarif progresif bisa berjalan dengan efektif. Selain itu e-parkir juga bertujuan agar tidak terjadi kebocoran pendapatan asli daerah.

Adapun lokasi yang menjadi pilot project dari e-parkir yaitu Jalan Dr Radjiman dari Simpang Coyudan sampai Simpang Singosaren. Lokasi tersebut dianggap menjadi lokasi yang memiliki pendapatan parkir yang cukup tinggi dikarenakan banyaknya pusat perdagangan disana. Saat ini e-parkir tersebar di berbagai lokasi seperti di Jalan Honggowongso, Jalan Dr Radjiman, Jalan Jend Urip Sumoharjo, Jalan Suryopranoto yang mana terdapat total 35 alat e-parkir yang saat ini digunakan.

Program e-parkir di Kota Surakarta mendapatkan apresiasi dari beberapa pihak, seperti pada tahun 2020 Kementerian Dalam Negeri menunjuk Pemerintah Kota Surakarta karena sukses menerapkan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah atau (ETP) salah satunya adalah dengan penerapan E-Parkir. Selain itu juga berdasarkan wawancara dengan Staf Administrasi Seksi Perparkiran Dinas Perhubungan, Pak Eko, Kota Surakarta bahwa program e-parkir di Kota Surakarta menjadi percontohan karena alat e-parkir yang digunakan berbentuk mobile sehingga fleksibel dapat dibawa oleh jukir pada saat memarkirkan kendaraan, berbeda dengan kota-kota lain yang masih menggunakan alat yang statis. Selain itu juga sejak diterapkan e-parkir pada tahun 2017, terjadi peningkatan pendapatan retribusi parkir di Kota Surakarta yang terlihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1. 1**  
**Realisasi Pendapatan Retribusi Parkir di Kota Surakarta Tahun**  
**2017-2019**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2017	3.879.000.000	4.100.096.550	100%
2018	4.000.000.000	4.009.553.300	100%
2019	4.675.583.750	4.219.216.000	90%

Sumber : Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota Surakarta (diolah)  
diambil dari <https://ppid.surakarta.go.id/informasi/lkpj/>

Dari data diatas menunjukkan bahwa realisasi retribusi parkir di tahun 2017 cukup jauh melampaui target. Namun memang sempat ada penurunan di tahun 2019. Dengan diketahuinya permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melihat bagaimana implementasi program e-parkir di Kota Surakarta. Selain itu peneliti ingin melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi program e-parkir di Kota Surakarta

Menurut Ripley dan Franklin dalam Nurhajadmo (2008) terdapat dua hal yang menjadi fokus dalam implementasi, yang Pertama, *compliance* (kepatuhan) dan yang Kedua adalah *what's happening?* (apa yang terjadi?). Kepatuhan mengacu pada apakah pelaksana program e-parkir di Kota Surakarta sudah mematuhi prosedur atau aturan standar yang telah ditetapkan. Dalam segi kepatuhan pun juga akan dilihat pemahaman dari implementor program e-parkir dalam melaksanakan program. Sedangkan aspek *what's happening?* mempertanyakan bagaimana proses implementasi itu dilakukan, apa saja yang berhasil dicapai, hambatan-hambatan apa yang muncul. Untuk mengetahui hal-

hal yang berhasil dicapai dan apa saja hambatannya menggunakan model implementasi dari George C. Edward III dalam Indiahono (2017) yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

### **Metode**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Kota Surakarta khususnya di Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai penyelenggara program e-parkir di Kota Surakarta. Selain itu untuk melihat pelaksanaan e-parkir, lokasi yang dipilih oleh peneliti yaitu di Jalan Dr Radjiman dari Simpang Coyudan sampai Simpang Singosaren, karena merupakan pilot project dari program e-parkir di tahun 2017 sehingga alat e-parkir yang digunakan lebih banyak dibanding lokasi e-parkir lainnya. Penelitian juga dilakukan di Parkir Valet Pasar Gede Jalan Jend. Urip Sumoharjo, karena aktivitas parkir disana relatif tinggi dan juga sudah diberlakukan tarif parkir progresif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam memilih informan peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknis analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Implementasi Program Parkir Elektronik di Kota Surakarta**

##### **a. Tahap Perencanaan**

Tahap perencanaan program e-parkir ini merupakan salah satu tahapan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Perencanaan disini mencakup, hal-hal apa saja yang perlu dipersiapkan untuk pelaksanaan e-parkir. Mulai dari merencanakan penyedia alat e-parkir, survey lokasi penempatan alat e-parkir, pengadaan alat e-parkir dan juga seleksi juru parkir

##### **1) Tahap Kerja Sama**

Pada tahapan kerja sama dengan penyedia alat e-parkir bermula dari adanya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1866/SJ tentang Transaksi Non Tunai. Sehingga Dinas Perhubungan langsung menjalankan perintah dari pusat tersebut. Namun, karena belum adanya anggaran, Dinas Perhubungan Kota Surakarta menggandeng pihak ketiga yaitu dari Bank BRI. Kerja sama yang terjalin dalam bentuk CSR atau *Corporate Social Responsibility* yang merupakan tanggung jawab sosial dari pihak perusahaan atau perbankan dalam hal ini pihak Bank BRI. Sehingga Dinas Perhubungan Kota Surakarta hanya bertugas untuk mengawasi, menempatkan di lokasi dan mengarahkan petugas parkir mengenai cara mengoperasikan alat e-parkir.

Alat e-parkir dari Bank BRI sendiri berbentuk box dilengkapi dengan mesin parkir elektronik bernama mesin EDC atau *Electronic Data Capture*. Mekanismenya, pengguna parkir tapping menggunakan kartu dari Bank BRI yaitu kartu brizzi di alat tersebut. Nantinya pengguna mendapatkan struk karcis. Untuk pembayarannya struk karcis tersebut nantinya diserahkan ke juru parkir kemudian akan dicek pukul berapa kendaraan masuk untuk menyesuaikan biaya parkir dan dengan sistem progresif. Baru setelah itu pengguna melakukan tapping menggunakan kartu brizzi untuk membayar.

Namun, seiring berjalannya waktu pihak Dinas Perhubungan Kota Surakarta merasa pelaksanaan e-parkir belum maksimal, hal ini karena beberapa faktor seperti pembayaran hanya terbatas menggunakan kartu brizzi, beberapa mesin e-parkir rusak sehingga juru parkir berpindah ke metode manual, serta masyarakat yang malas untuk menuju ke mesin e-parkir untuk melakukan tapping. Kemudian di tahun 2019 Dinas Perhubungan Kota Surakarta melakukan kerja sama dengan PT Telkom mengenai pengadaan alat baru yang bisa melakukan pembayaran dengan bermacam-macam e-wallet dan juga QRIS.

#### 2) Survey Lokasi

Setelah itu Dinas Perhubungan Kota Surakarta melakukan survey lokasi untuk menempatkan alat e-parkir. Alat e-parkir akan ditempatkan di lokasi yang memiliki kebangkitan parkir tertinggi, biasanya di tempat seperti pusat bisnis ataupun perdagangan. Untuk lokasi e-parkir saat ini tersebar di beberapa lokasi di Kota Surakarta seperti di Jalan Honggowongso, Jalan Dr Radjiman, Jalan Jend Urip Sumoharjo dan Jalan Suryopranoto

#### 3) Pengadaan Alat

Setelah melakukan survey lokasi hal selanjutnya yaitu melakukan pengadaan alat e-parkir. Pada tahun 2017 Dinas Perhubungan Kota Surakarta bekerja sama dengan Bank BRI dengan sistem CSR dengan jumlah 7 alat e-parkir yang tersebar di daerah Singosaren, Jalan Gatot Subroto dan Coyudan. Namun melihat terdapat ketidakefektifan pelaksanaan e-parkir, akhirnya Dinas Perhubungan Kota Surakarta mulai menganggarkan untuk pengadaan alat baru yang bisa melakukan pembayaran retribusi parkir dengan QRIS. Setelah anggaran disetujui oleh Pemerintah Kota Surakarta, barulah melaksanakan proses pengadaan barang dan jasa melalui lelang yang dimenangkan oleh PT Telkom karena telah memenuhi kualifikasi. Dinas Perhubungan melakukan pengadaan alat e-parkir sejumlah 35 alat, sistem, dan juga Tim Engineering On Site (EOS) untuk membantu mengawasi dan mengontrol juru parkir di lapangan. Terdapat perbedaan yang signifikan antara alat dari PT Telkom

dengan alat milik Bank BRI, Alat dari Bank BRI berbentuk box dan juga statis selain itu dari segi pembayaran hanya menggunakan kartu brizzi dari Bank BRI. Sedangkan alat e-parkir dari PT Telkom cukup fleksibel dan mudah dibawa kemana-mana, untuk pembayaran juga bisa menggunakan QRIS.

#### 4) Seleksi Juru Parkir

Hal terakhir dalam kegiatan perencanaan adalah seleksi juru parkir. Adapun kriteria utamanya adalah mampu dalam menggunakan android, karena alat e-parkir sendiri kurang lebih berbentuk seperti handphone android. Proses seleksi sendiri dilakukan dengan berkoordinasi dengan pengelola parkir.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahap perencanaan e-parkir di Kota Surakarta, implementor dalam tahap ini yaitu Dinas Perhubungan sudah patuh serta paham dengan juklak juknis yang mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan yang dibuktikan telah dilakukannya perencanaan dengan pengadaan alat, melakukan analisis situasi seperti survey lokasi dan seleksi juru parkir

### **b. Tahap Pemberdayaan**

Tahapan pemberdayaan bertujuan untuk meningkatkan kualitas implementor dalam hal ini adalah juru parkir dengan cara memberikan bimbingan, pelatihan maupun sosialisasi terkait dengan pengoperasian alat e-parkir. Maka setelah dilakukan proses seleksi juru parkir berdasarkan kriteria dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta, juru parkir yang terpilih kemudian diberikan alat e-parkir, barulah setelah itu akan diberikan pengenalan alat sekaligus cara pengoperasiannya alat e-parkir yang benar. Selain juru parkir, pengelola parkir juga ikut dalam pelatihan khusus untuk pengecekan melalui alat e-parkir, bagaimana cara untuk mengecek alat, cara untuk membaca database agar bisa melihat jumlah transaksi yang masuk. Pada kegiatan pelatihan dilakukan oleh Tim Pemantauan atau Tim EOS dari PT Telkom dan bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Pelatihan sendiri biasanya dilakukan dengan mengundang juru parkir serta pengelola parkir ke kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta ataupun dikumpulkan di lokasi parkir. Pelatihan juga tidak berhenti pada saat awal penempatan. Pada saat juru parkir sudah menggunakan alat e-parkir mereka akan tetap diberikan pelatihan agar lebih mahir dalam mengoperasikan alat.

Selain pelatihan, juru parkir dan pengelola parkir juga diberikan sosialisasi mengenai program e-parkir dengan tujuan agar juru parkir semakin paham terkait pelaksanaan e-parkir, tujuan dari program dan juga manfaat dari e-parkir itu sendiri. Sosialisasi pernah dilakukan oleh Dinas Perhubungan

dengan Bank Indonesia. Selain itu program e-parkir juga disosialisasikan kepada masyarakat baik secara langsung pada saat parkir oleh juru parkir ataupun melalui media sosial seperti di Instagram, melalui MMT dan juga radio.

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam tahap pemberdayaan melalui kegiatan bimbingan, pelatihan maupun sosialisasi sudah patuh dan paham terkait dengan peraturan kepatuhan yang ada yaitu menjalankan tahapan pemberdayaan melalui pelatihan serta bimbingan kepada juru parkir sesuai juklak juknis, Dinas Perhubungan sudah memfasilitasi adanya pelatihan serta sosialisasi baik untuk juru parkir, pengelola parkir.

Disisi lain, Tim EOS sudah paham terkait peraturan Selain itu aspek kepatuhan serta pemahaman terhadap aturan juga sudah dibuktikan dengan Tim EOS yang sudah memberikan pelatihan alat e-parkir bagi jukir dan pengelola sesuai dengan kontrak dengan Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Namun, meskipun sosialisasi sudah gencar dilakukan tetapi masih ditemukan masyarakat yang merasa belum mendapatkan sosialisasi baik secara langsung ataupun melalui sosial media.

### **c. Tahap Penyelenggaraan**

E-parkir dengan menggunakan alat dari Telkom ini mulai beroperasi di bulan November tahun 2019 dengan 35 alat e-parkir dan tersebar di beberapa titik di Kota Surakarta. Seperti di Jalan Honggowongso, Jalan Dr Radjiman, Jalan Jend Urip Sumoharjo dan Jalan Suryopranoto. Dalam proses pelaksanaan parkir melalui e-parkir dibagi menjadi dua tahapan, yaitu pada parkir masuk dan kemudian parkir keluar.

Terdapat enam tahapan pada parkir masuk. Dimulai pada saat kendaraan masuk, juru parkir memilih opsi parkir masuk. Tahap kedua juru parkir memilih jenis kendaraan yang terparkir. Setelah itu juru parkir mengisikan plat nomor kendaraan jika sudah pilih opsi “Selanjutnya” kemudian sistem akan mengarahkan juru parkir ke halaman Bukti Parkir, lalu di tahap kelima juru parkir memilih opsi “Cetak” dibagian bawah halaman Bukti Parkir kemudian karcis bukti parkir tersebut diberikan kepada pengguna parkir. Langkah terakhir yaitu tahap keenam yang dilakukan jukir adalah memilih opsi “Selesai” untuk kembali ke Beranda.

Setelah itu pengguna parkir akan mendapatkan karcis bukti parkir. Di karcis tersebut terdapat jam parkir masuk, plat nomor kendaraan, lokasi parkir, dan juga kode QR. Karcis bukti parkir ini digunakan untuk melakukan scan pada saat ingin melakukan pembayaran. Kode QR tersebut akan discan dengan alat e-parkir yang kemudian akan memunculkan detail tarif yang harus dibayarkan.



Pada saat pengguna parkir ingin keluar maka tahap pertama yang dilakukan juru parkir adalah pilih opsi “Parkir Keluar”, kemudian juru parkir melakukan scan pada karcis parkir yang sebelumnya diberikan kepada pengguna parkir saat mereka masuk atau memasukan ID yang tertera pada karcis. Pada tahap ketiga, juru parkir akan diarahkan ke Halaman Keluar yang memuat detail karcis seperti nomor plat kendaraan, durasi parkir, detail tarif, dan lokasi parkir, kemudian pilih opsi “Keluar”. Tahap keempat akan muncul Halaman Bayar yang berisi total biaya parkir yang terdapat waktu masuk dan waktu keluarnya, setelah itu akan muncul opsi “Bayar tunai” dan “Buat Kode QR”, pilih opsi buat kode QR. Setelah itu sistem akan memunculkan Kode QR yang kemudian diarahkan kepada pengguna parkir untuk melakukan pemindaian Kode QR tersebut. Setelah pembayaran berhasil tekan “Oke” maka perangkat akan otomatis mencetak Karcis Bukti Bayar yang akan diberikan kepada pengguna parkir. Tahap keenam adalah juru parkir menekan opsi “Selesai”

Untuk pembayaran tunai, tahapan awalnya hampir sama dengan pembayaran non tunai, bedanya ialah juru parkir memilih opsi “Bayar Tunai” barulah setelah itu karcis dicetak dan diberikan kepada pengguna parkir untuk menunjukkan jumlah retribusi parkir yang harus dibayarkan. Berikut merupakan alur parkir keluar dan juga karcis bukti pembayaran.

Namun berdasarkan observasi dari peneliti masih ditemukan beberapa juru parkir yang melakukan pembayaran retribusi parkir dengan e-parkir tetapi tidak sesuai dengan SOP. Ada pula juru parkir yang tidak menggunakan alat e-parkir. Selain itu penyebab juru parkir tidak menggunakan alat e-parkir adalah adanya pergantian shift yang menyebabkan juru parkir tidak ingin repot sehingga alat tidak digunakan. Faktor usia juga menjadi penghambat karena beberapa dari mereka kesusahan untuk mengoperasikan alat e-parkir. Maka dapat disimpulkan bahwa juru parkir selaku implementor masih belum sesuai dengan SOP. Dilihat dari segi kepatuhan yaitu dari perilaku implementor belum sepenuhnya mematuhi SOP karena ada tahapan yang tidak sesuai dengan SOP dan juga beberapa juru parkir ditemukan ada yang tidak menggunakan alat. Serta apabila dilihat dari aspek pemahaman implementor yaitu beberapa juru parkir khususnya yang sudah tua belum memahami cara mengoperasikan alat sesuai dengan SOP yang ada.

#### **d. Tahap Pengawasan dan Evaluasi**

Pengawasan di lapangan dilakukan oleh Tim EOS karena setiap hari mereka selalu di lapangan dan juga tugas dari Tim EOS adalah untuk mengawasi, mengontrol, dan memberikan laporan penggunaan alat e-parkir di lapangan. Sedangkan Dinas Perhubungan Kota Surakarta mengawasi melalui dashboard yang mana di dashboard tersebut akan diketahui berapa

pendapatan yang didapatkan, lokasi e-parkir, dan juga profil juru parkir yang berfungsi untuk mengetahui apakah juru parkir tersebut menggunakan alat e-parkir atau tidak.

Setelah melakukan pengawasan, Tim EOS melaporkan hal yang ditemukan di lapangan dalam bentuk laporan yang kemudian diberikan kepada Seksi Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Dengan adanya laporan tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi pada saat rapat yang nantinya ditemukan sebuah solusi untuk memecahkan permasalahan yang terjadi.

Dari hasil yang telah dijelaskan diatas, bahwa tahap pengawasan dan evaluasi sudah berjalan sesuai dengan juklak dan juknis. Hal ini dibuktikan dengan kepatuhan dan pemahaman implementor terhadap juklak juknis dimana implementor dalam hal ini yaitu pihak Tim EOS yang telah mengawasi pelaksanaan e-parkir dan membuat laporan yang diberikan kepada Dinas Perhubungan Kota Surakarta setiap bulannya. Selain itu dibuktikan juga dengan Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang melakukan pemantauan melalui dashboard dan juga melaksanakan rapat evaluasi bersama Tim EOS.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Program Parkir Elektronik (E-Parkir) di Kota Surakarta**

### **a. Komunikasi**

Pada implementasi program e-parkir akan dilihat komunikasi antara Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan Tim EOS, juru parkir dan juga masyarakat. Komunikasi dalam bentuk koordinasi yang terjalin antara Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan Tim EOS sudah berjalan dengan baik. hal ini didukung dengan adanya grup whatsapp sehingga memudahkan untuk berkoordinasi. Terkait dengan kejelasan dan konsistensi komunikasi antara Dinas Perhubungan dan Tim EOS sudah baik karena apabila terjadi permasalahan di lapangan Tim EOS langsung diundang untuk rapat dengan Dinas Perhubungan.

Komunikasi antara Dinas Perhubungan Kota Surakarta, Tim EOS dengan juru parkir juga sudah berjalan dengan baik, hal ini karena dari awal adanya program e-parkir sudah dijelaskan baik pada saat proses pelatihan maupun sosialisasi. Selain itu dengan adanya bantuan Tim EOS di lapangan juga memudahkan apabila terjadi error pada alat sehingga juru parkir bisa langsung mengkomunikasikannya dengan Tim EOS.

Namun komunikasi antara penyelenggara yaitu Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan masyarakat dirasa belum optimal, karena masih ditemui beberapa masyarakat yang merasa belum mengetahui program e-parkir. Padahal dari pihak Dinas Perhubungan sudah mengenalkan e-parkir melalui

sosialisasi lewat media sosial seperti Instagram, berita online, radio, MMT. Bahkan juga disosialisasikan langsung oleh juru parkir e-parkir.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara penyelenggara yaitu Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan masyarakat menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program e-parkir karena dibuktikan dengan komunikasi yang sudah sering dan gencar dilakukan melalui berbagai media dan juga secara langsung tapi belum bisa menjangkau beberapa masyarakat.

**b. Sumber daya**

Adapun sumber daya dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam yaitu sumber daya manusia dan sumber daya anggaran.

Dalam hal sumber daya disini antara lain Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai penyelenggara, Tim EOS sebagai pengawas dan mengontrol alat, pengelola parkir, serta juru parkir sebagai pelaksana e-parkir. Dari segi kuantitas sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Surakarta khususnya di Seksi Perparkiran Bidang Angkutan dan Perparkiran sudah cukup dan setiap staff menjalankan tugas berdasarkan masing-masing bidang. Dalam pelaksanaan e-parkir, Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai penyelenggara khususnya Seksi Perparkiran bertugas memantau jalannya program e-parkir. Begitu juga dengan sumber daya manusia dari Tim EOS yang bertugas untuk mengawasi dan mengontrol juru parkir di lapangan mereka juga sudah bekerja sesuai dengan kontrak yang sudah disepakati, selain itu dari segi kuantitas sudah cukup untuk melaksanakan tugas pengawasan di lapangan, namun memang pada hari-hari tertentu karena penempatan alat e-parkir yang cukup banyak sehingga Tim EOS tidak bisa bekerja sendirian sehingga dari Dinas Perhubungan ikut membantu dalam mengawasi dan memantau.

Apabila dilihat dari segi kuantitas juru parkir juga dirasa sudah cukup berdasarkan pernyataan dari beberapa juru parkir yang sudah diwawancarai. Namun dilihat dari segi kualitasnya, beberapa dari mereka dikatakan sudah cukup naik namun masih perlu ditingkatkan keaktifan dalam menggunakan alat dan kemampuan untuk mengoperasikan alat e-parkir.

Maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia dalam implementasi e-parkir sudah mencukupi serta sudah bekerja sesuai dengan masing-masing tugasnya. Namun dari segi kualitas dan kesadaran juru parkir menjadi faktor penghambat pelaksanaan program, sehingga mereka masih perlu ditingkatkan kembali terkait pemahaman alat e-parkir, karena selain ada beberapa juru parkir yang sudah tua, masih ditemukan juga juru parkir yang tidak menggunakan alatnya dengan maksimal.

Sementara untuk sumber daya anggaran sendiri Dinas Perhubungan Kota Surakarta pada tahun 2017 belum memiliki anggaran untuk pengadaan alat sehingga Dinas Perhubungan Kota Surakarta bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu Bank BRI untuk penyediaan alat. Kerja sama yang dilakukan melalui sistem CSR yang mana alat e-parkir tersebut merupakan bentuk tanggung jawab dari Bank BRI untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pada saat itu pihak Dinas Perhubungan Kota Surakarta tidak keluar anggaran sama sekali. Barulah di tahun 2019 karena sudah memiliki anggaran yang sudah disetujui dari APBD, Dinas Perhubungan Kota Surakarta langsung melakukan pengadaan alat e-parkir sebanyak 35 alat, beserta sistemnya dan juga Tim EOS. Pengadaan barang dan jasa tersebut merupakan hasil kerja sama dengan PT Telkom melalui sistem lelang yang dimenangkan oleh PT Telkom.

Setiap tahun Dinas Perhubungan Kota Surakarta melakukan penganggaran untuk pemeliharaan sistem dan alatnya, dan hal tersebut juga disetujui oleh Pemerintah Kota Surakarta. Dari segi anggaran pun dipastikan dapat memenuhi untuk pemeliharaan alat e-parkir. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa faktor sumber daya anggaran merupakan faktor pendukung pelaksanaan program e-parkir

**c. Disposisi**

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan salah satu faktor yang tidak kalah penting, karena dengan adanya dukungan dari pelaksana suatu program dapat berpengaruh terhadap keberhasilan dari program tersebut. Sikap pelaksana dalam hal ini akan dilihat dari sisi Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai penyelenggara, Tim EOS, dan juga juru parkir selaku implementor yang menggunakan alat e-parkir. Dalam pelaksanaannya pihak Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara mendukung penuh terkait penarikan retribusi parkir menggunakan alat e-parkir dan juga karena Kota Surakarta merupakan percontohan untuk program e-parkir karena alat e-parkir di Kota Surakarta dinamis dan fleksibel bagi juru parkir karena bisa dibawa kemana-mana.

Dukungan juga terlihat dari Tim EOS karena manfaat dari e-parkir sendiri adalah untuk mengurangi terjadinya pungli sehingga retribusi parkir jelas masuk ke dalam PAD. Selain Tim EOS, juru parkir pun juga mendukung dengan adanya e-parkir ini karena e-parkir memberikan bukti otentik berupa karcis parkir yang terdapat keterangan jam masuk dan jam keluar serta nominal yang harus dibayarkan sesuai peraturan tarif progresif, sehingga mengurangi adanya komplain dari masyarakat.

**d. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi dilihat dari adanya SOP atau (*Standard Operating Procedure*). Pada implementasi program e-parkir di Kota Surakarta sudah

terdapat SOP untuk pelayanan penarikan retribusi parkir melalui e-parkir. Selain itu struktur birokrasi juga akan melihat bagaimana pembagian tugas mengenai pelaksanaan e-parkir sehingga dengan adanya pembagian tugas yang baik tidak akan terjadi tumpang tindih di antara pelaksana. Dalam pelaksanaan program e-parkir sudah terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Surakarta sudah mempunyai *Standard Operating System* atau SOP yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan e-parkir. Selain itu sudah terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab yang baik dari pihak penyelenggara maupun pelaksana, terbukti dengan masing-masing sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Jadi struktur birokrasi bukan merupakan faktor penghambat implementasi program e-parkir.

### **Penutup**

Penelitian mengenai implementasi e-parkir di Kota Surakarta ini dilihat berdasarkan tingkat kepatuhan dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program. Dapat disimpulkan bahwa proses implementasi program e-parkir di Kota Surakarta belum sepenuhnya patuh terhadap juklak juknis ataupun SOP. Dibuktikan pada tahap penyelenggaraan yang mana masih ditemukan ketidakpatuhan juru parkir selaku implementor terhadap SOP selain itu ditemukan beberapa juru parkir yang tidak menggunakan alat dengan beberapa alasan seperti pada saat pergantian shift. Pada aspek pemahaman terhadap SOP ditemukan beberapa juru parkir khususnya yang sudah tua kesulitan untuk mengoperasikan alat e-parkir sesuai dengan SOP. Terdapat faktor yang mendukung dan juga menghambat pelaksanaan e-parkir di Kota Surakarta. Adapun faktor pendukung pelaksanaan e-parkir seperti yang pertama yaitu sumber daya anggaran dinilai mampu mencukupi pemeliharaan alat dan sistem e-parkir. Kedua, disposisi atau sikap pelaksana baik dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta, Tim EOS, Juru parkir mendukung adanya program e-parkir. dan terakhir adalah struktur birokrasi karena e-parkir sendiri sudah memiliki SOP dan juga dalam hal pelaksanaan sudah sesuai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih tugas. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan e-parkir. Komunikasi dari pihak Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat dinilai masih kurang optimal karena ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui program e-parkir. Hambatan dalam hal sumber daya manusia adalah mengenai kualitas serta kesadaran juru parkir, sebagian dari mereka masih perlu pelatihan kembali serta bimbingan mengenai pentingnya penggunaan alat e-parkir. Dari kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran antara lain: (1) Mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat baik itu sosialisasi langsung maupun melalui media sosial. Maka sebaiknya Dinas Perhubungan Kota Surakarta bisa memberikan sosialisasi secara langsung yang bisa dilakukan pada saat parkir masuk

ataupun parkir keluar dengan menjelaskan bahwa dalam pembayaran retribusi parkir sudah menggunakan alat sehingga akan ada bukti otentik terkait pembayaran parkir. Untuk sosialisasi melalui media sosial diharapkan supaya lebih konsisten untuk disebarluaskan baik melalui platform instagram, twitter, facebook, atau platform yang saat ini sedang marak seperti tiktok. (2) Melakukan pembinaan kepada juru parkir yang masih tidak menggunakan alat e-parkir untuk penarikan retribusi. Dinas Perhubungan Kota Surakarta bisa memberikan pembinaan mengenai pentingnya penggunaan alat e-parkir. Selain itu Dinas Perhubungan Kota Surakarta perlu meningkatkan pengawasan terhadap juru parkir dengan menambahkan CCTV di titik lokasi e-parkir. (3) Peningkatan pemahaman juru parkir khususnya yang sudah tua. Sebaiknya Dinas Perhubungan Kota Surakarta memberikan pelatihan secara berkala kepada juru parkir tersebut agar kualitas juru parkir e-parkir di Kota Surakarta bisa meningkat.

### Referensi

- Artamalia & Prabawati. 2019. Evaluasi Program E-Parking di Kawasan Parkir Balai Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 7(3), 1-8
- Faisal. 2017. Pengaruh Jumlah Titik Parkir, Jumlah Petugas Parkir dan Jumlah Kendaraan Terhadap Penerimaan Retribusi Parkir di Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(4), 81-91
- Hayati & Fanida. 2018. Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir Melalui E-Parking Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Kasus E-Parking Di Jalan Jimerto dan Jalan Sedap Malam Kota Surabaya). *Jurnal Publika*, 6(1), 1-8
- Indiahono. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media
- Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota Surakarta
- Nugraha. 2019. E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Nurhajadmo. 2008. Evaluasi Implementasi Kebijakan Pendidikan Sistem Ganda di Sekolah Kejuruan. *Jurnal Spirit Publik*, 4(2), 215-228
- Putra. 2015. Ini Cara Bayar Parkir di Jakarta Pakai Uang Elektronik. Diakses pada 13 Juli 2022 dari *Merdeka.com* <https://www.merdeka.com/uang/ini-cara-bayar-parkir-di-jakarta-pakai-uang-elektronik.html>
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan
- Perdana. 2020. Solo Terancam Macet Permanen, Dishub Susun Tataran Transportasi Lokal. Diakses pada 24 Juni 2021 dari *Radarsolo.com*. <http://radarsolo.jawapos.com/read/2020/06/11/198555/solo-terancam-macet-permanen-dishub-susun-tataran-transportasi-lokal>
- Roznandi. 2015. Bocor, Bocor Penyebab Parkir Jakarta Bocor Rp 400M. Diakses pada 13 Juli 2022 dari *Metro.tempo.com*. <https://metro.tempo.co/read/653218/bocor-bocor-penyebab-parkir-jakarta-bocor-rp-400-m>