

## EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM PENGELOLAAN PARKIR DI KOTA SURAKARTA (STUDI KASUS JALAN DR. RADJIMAN)

### *EFFECTIVENESS OF ELECTRONIC PARKING SYSTEM (E-PARKING) OF PARKING MANAGEMENT IN THE CITY OF SURAKARTA (CASE STUDY OF DR. RADJIMAN ROAD)*

**Silvanda Dewi**

**Pradita<sup>1</sup>**

Universitas Sebelas

Maret, Indonesia<sup>1</sup>

email:

[silvandadp@student.uns.ac.id](mailto:silvandadp@student.uns.ac.id)

**Is Hadri Utomo<sup>2</sup>**

Universitas Sebelas

Maret, Indonesia<sup>2</sup>

**Abstrak:** E-Parkir merupakan pelayanan perparkiran untuk mewujudkan parkir yang aman, nyaman dan transparan, diharapkan mampu melancarkan tarif progresif sehingga perselisihan juru parkir dengan masyarakat dapat dihindari. E-Parkir dimaksudkan untuk mengurangi praktik juru parkir liar serta kebocoran retribusi dapat diatasi. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menilai efektivitas E-Parkir menggunakan teori Budiani yang memuat ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan masih kurang efektif dinilai dari sosialisasi masih kurang diberikan pada masyarakat sehingga masih belum mengetahui E-Parkir. Tujuan program juga belum semuanya tercapai karena masih ditemukan beberapa juru parkir tidak mengoperasikan alat serta kesadaran juru parkir dan masyarakat kurang, namun sudah efisien menghadapi perselisihan juru parkir dengan pengguna. Meskipun demikian ketepatan sasaran sudah tepat dimana sarannya masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Surakarta dan Juru Parkir. Adapun pemantauan program sudah efektif yang diikuti pendampingan dan evaluasi perbaikan telah rutin dilaksanakan.

**Kata Kunci:** Efektivitas; Sistem Parkir Elektronik; Pengelolaan Parkir

**Abstract:** *e-Parking is a parking service to realize safe, comfortable and transparent parking, which is expected to be able to smooth progressive rates so that disputes between parking attendants and the public can be avoided. E-Parkir is intended to reducing illegal parking attendant practices and leakage of parking retribution can be overcome. The research method used is descriptive qualitative with interview data collection techniques, observation and documentation. To assess the effectiveness of E-Parkir uses the Budiani theory which includes program targeting accuracy, program socialization, objectives and program monitoring. The results showed that it was still not effective, judging by the lack of socialization given to the people so that they still did not know e-Parking. The objectives of the program have not all been achieved because some parking attendants were still found not operating equipment and the awareness of parking attendants and the public was lacking, but they were efficient in dealing with parking attendant disputes with users. Even so, the accuracy of targeting is right where the target is the community, the Surakarta City Transportation Agency and the Parking Attendant. Meanwhile, program monitoring has been effective, followed by mentoring and evaluation of repairs that have been carried out regularly.*

**Keywords:** *Effectiveness; Electronic Parking System; Parking Management.*

JGPI

p-ISSN: 2774-907X

e-ISSN: 2775-0140

Vol. 1, No. 1, pp. 33-46

April 2021



Unit Publikasi Ilmiah  
Intelektual Madani  
Indonesia

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi, berkembangnya teknologi yang maju membawa perubahan dalam berbagai kehidupan. Hampir seluruh bidang telah memanfaatkan teknologi, tak terkecuali pada pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi maka pelayanan akan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau sering disebut dengan *e-government*.

*E-government* merupakan penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah dimana bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (AS, 2013). Perubahan pelayanan publik yang berawal dari manual dan sederhana menjadi *e-government*, dapat dikembangkan oleh pemerintah menjadi konsep *smart city*. Saat ini sudah beberapa kota di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* melalui *e-government* (Widodo, 2016).

Adapun Kota Surakarta menerapkan *smart city* dengan memberikan pelayanan pada bidang perparkiran demi meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Kota Surakarta dapat dikatakan memiliki jumlah kendaraan yang terbilang tinggi, meningkatnya jumlah kendaraan memberikan peluang meningkatnya retribusi parkir yang berperan dalam menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD). Meningkatnya pendapatan pada retribusi parkir tak lain disebabkan bertambahnya jumlah motor yang semakin tinggi. Meskipun jumlah PAD yang bersumber dari retribusi parkir meningkat, tak dipungkiri masih ditemukan permasalahan pada perparkiran di Kota Surakarta yang harus segera ditangani.

Sebetulnya kegiatan perparkiran di tepi jalan umum berdasarkan Perda Kota Surakarta Pasal 28 Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah, dijelaskan satu kali parkir ditepi jalan umum yakni maksimum satu jam dan selebihnya tiap kelebihan satu jam akan dikenakan tarif progresif sebesar 100% dari tarif yang berlaku sebelumnya. Jika kelebihan parkir kurang dari satu jam maka akan tetap dihitung sebesar satu jam. Adapun tujuan dari penerapan tarif progresif yakni meningkatkan pendapatan retribusi bersumber dari parker serta diharap mampu mengurangi kemacetan.

Meskipun tarif progresif sudah berlangsung, namun penerapannya belum sepenuhnya berjalan optimal. Umumnya sistem pembayaran parkir dilakukan manual, juru parkir diwajibkan mencatat nomor plat kendaraan beserta jam masuk-keluar pengguna pada karcis. Namun dilapangan metode tersebut tidak dapat diterapkan

disebabkan oleh beberapa faktor seperti pengguna jasa parkir ditarik tarif secara progresif kemungkinan akan menimbulkan perselisihan juru parkir dengan masyarakat pengguna jasa parkir sehingga memicu timbulnya perdebatan. Ketidaktahuan masyarakat terkait peraturan dan sulit didapatkannya kepastian nominal bagi pengguna karena tidak adanya bukti jelas, sehingga juru parkir cenderung menarik tarif parkir secara *perflat*. Adapun metode ini juga dinilai tidak efektif dan efisien serta rawan terjadi kebocoran retribusi yang dilakukan oknum tidak bertanggung jawab mematok tarif tidak sesuai aturan. Mengatasi permasalahan tersebut Pemerintah Kota Surakarta mengambil langkah dengan menerapkan sistem parkir elektronik (E-Parkir) sebagai salah satu wujud penerapan konsep *smart city*.

E-Parkir merupakan keinginan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi dan syarat menuju *smart city* (Artamalia & Prabawati, 2019). E-Parkir dimulai sejak tahun 2017 dan Jl. Dr. Radjiman (Simpang Coyudan hingga Simpang Singosaren) merupakan daerah yang dijadikan *pilot project* dengan harapan mampu diterapkan pada lokasi lainnya dan lokasi tersebut merupakan pusat kota ramai kegiatan perbelanjaan dan perekonomian. Berlangsungnya E-Parkir tidak lain untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada juru parkir dan Pemerintah dalam memberikan kepastian tarif, transparansi kenyamanan dan keamanan pada masyarakat pengguna jasa. Lebih lanjut lagi diharapkan juru parkir nakal tidak bisa sembarangan menarik parkir diluar ketentuan.

E-Parkir dilaksanakan untuk mendukung program elektronifikasi nasional melalui SE Mendagri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Penerapan E-Parkir juga dilandasi Perda Kota Surakarta Pasal 28 Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah perihal pemberlakuan tarif progresif. Diharapkan dengan bantuan alat E-Parkir mampu memberlakukan tarif progresif pada Jalan Dr. Radjiman secara optimal. Penerapan akan tetap sulit dilaksanakan jika pemantauan berlangsung secara manual serta tidak diimbangi pula dengan teknologi. E-Parkir yang dibarengi dengan tarif progresif menggunakan alat *Electronic Data Capture* (EDC) dan data transaksi akan langsung terkirim ke server Dishub Kota Surakarta dengan begitu akan mudah terpantau jelas. Berdasarkan permasalahan yang muncul maka penelitian ini akan mengkaji mengenai bagaimana efektivitas E-Parkir membawa output yang telah ditargetkan sejak awal serta

ingin meneliti lebih jauh mengenai E-Parkir di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr. Radjiman)

## **METODE**

Penelitian ini merupakan deskriptif dengan data bersifat kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan mengenai efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir di Kota Surakarta (Studi Kasus Jl. Dr. Radjiman). Penelitian ini secara khususnya akan dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai dinas yang menjadi penanggung jawab serta penyelenggara E-Parkir dan juga dilaksanakan di lokasi titik yang berada Jl. Dr. Radjiman Simpang Pasar Klewer hingga Simpang Coyudan dan Simpang Coyudan hingga Simpang Singosaren. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan *snow ball sampling* sebagai alat untuk menentukan informan. Untuk menguji validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber, kemudian untuk teknik analisis data yang digunakan adalah model teknik analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan dan verifikasi.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Elektronik Parkir (E-Parkir) di Kota Surakarta**

Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Perhubungan Kota Surakarta menetapkan pembayaran parkir secara elektronik (E-Parkir) sebagai salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan *smart city*. E-Parkir dimaksudkan meningkatkan pelayanan khususnya dalam penarikan retribusi parkir yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kenyamanan serta keamanan masyarakat, disamping itu adanya E-Parkir menjadi suatu kemajuan dalam pengawasan bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Adapun E-Parkir bertujuan menghindari praktik juru parkir nakal sehingga kebocoran saat penarikan tarif parkir dapat diminimalisir. Selain itu sistem ini memberlakukan tarif progresif berkelipatan setiap jam nya, artinya pendapatan berasal dari retribusi parkir juga bisa meningkat.

Pembayaran parkir secara elektronik yang dimaksudkan yakni menggunakan metode non tunai dalam bentuk kartu seperti *e-money*. Lebih lanjut lagi saat ini pembayaran non tunai sudah dikembangkan dengan menambahkan fitur pembayaran

QRIS untuk semua pembayaran. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standarisasi pembayaran dengan menggunakan QR code yang dibuat oleh Bank Indonesia yang berfungsi untuk memudahkan pembayaran bagi masyarakat serta lebih aman hanya dengan satu QR code sudah menampung berbagai macam pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran digital yang menyediakan QR code sehingga tidak perlu menginstal semua aplikasi pada *handphone*.

Adanya E-Parkir ini dinilai memudahkan serta lebih efektif dan efisien bagi masyarakat, juru parkir maupun bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Hal itu karena pembayaran yang lebih transparan dan akurat, kebocoran retribusi pun juga dapat diminimalisir, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan bisa mengetahui secara rinci terkait banyaknya jumlah retribusi parkir yang masuk setiap harinya. Meskipun sistem parkir konvensional berganti menggunakan elektronik namun peran juru parkir tidak dihilangkan, juru parkir tetap dihadirkan dan bertugas mengoperasikan alat E-Parkir untuk mendata parkir yang masuk setiap harinya. Dalam mengoperasikan aplikasi pada alat E-Parkir, juru parkir memiliki *ID* dan *Password* yang sudah terdaftar.

### **Efektivitas Elektronik Parkir (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir di Kota Surakarta**

#### a) Ketepatan Sasaran Program

Dalam pelaksanaan E-Parkir yang menjadi sasaran utamanya yaitu ditujukan kepada masyarakat, karena program ini merupakan pelayanan bagi masyarakat di bidang perparkiran demi meningkatkan kenyamanan, keamanan serta lebih efektif dan efisien. Adapun pelaksanaan ditujukan bagi masyarakat agar ketepatan jumlah nominal parkir tidak dapat dirubah ketika dilakukan penarikan.

Pelaksanaan E-Parkir juga ditunjukkan bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai pengawas, penyelenggara sekaligus penanggung jawab program. Dalam kegiatan pelaksanaan E-Parkir pihak Dishub Kota Surakarta dapat memantau secara *real time* terkait pemasukan setiap harinya, sehingga pengawasan terhadap pelaksanaan perparkiran menjadi lebih ketat lagi. Adanya E-Parkir ini memudahkan dan membantu ketika akan memantau pemasukan setiap harinya karena pemasukan dapat terpantau secara langsung dalam *dashboard* Dishub Kota Surakarta. Pihak-pihak yang berkepentingan bisa mengetahui secara rinci terkait banyaknya jumlah retribusi parkir yang masuk setiap harinya. Sasaran atau target program yang terakhir dalam

pelaksanaan E-Parkir yakni kepada juru parkir dan pengelola parkir. E-Parkir diperuntukan bagi juru parkir untuk memudahkan dalam mengkalkulasikan durasi waktu lamanya parkir pengguna, artinya tarif parkir bisa berjalan secara progresif.

Berdasarkan indikator Ketepatan Sasaran sudah tepat sasaran dimana sasarannya adalah masyarakat pengguna jasa parkir dimana sudah tepat, juru parkir tidak bisa memanipulasi tarif ketika pengguna jasa parkir melakukan transaksi pembayaran. Sehingga tarif sesuai dengan durasi lamanya parkir yang tercantum pada karcis dicetak oleh alat. Kemudian selain masyarakat, sasaran selanjutnya yakni Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai pelaksana sudah tepat. Dibuktikan Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat memantau secara *real time* pemasukan dari parkir, disamping itu didukung pula adanya tim pemantauan yang secara khusus memantau jalannya E-Parkir di lapangan sehingga menunjang pelaksanaan program menjadi lebih baik. Sasaran yang terakhir yakni bagi juru parkir serta pihak pengelola, hal tersebut dibuktikan adanya rasa puas dari juru parkir yang mengoperasikan alat membantu menghadapi gesekan dengan pengguna jasa parkir.

#### b) Sosialisasi Program

Sosialisasi program harus dilakukan dengan baik, sistematis dan terencana agar informasi yang disampaikan mengenai pelaksanaan dan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dipahami oleh sasaran peserta program. Sosialisasi program disini dilihat dari dua indikator yakni kemampuan penyelenggara program dan sikap terhadap sosialisasi program:

##### 1) Kemampuan penyelenggara program

Dalam melancarkan jalannya pelaksanaan, Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah melaksanakan sosialisasi untuk memperkenalkan Electronic Parkir (E-Parkir) kepada juru parkir. Pihak penyelenggara yakni Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah melaksanakan beberapa kali sosialisasi dan pelatihan bagi juru parkir melalui undangan langsung ke Kantor maupun turun ke lapangan. Dalam pemberian sosialisasi, Dinas Perhubungan Kota Surakarta tidak hanya menyampaikan cara pengoperasian alat namun juga informasi dibentuk adanya program tersebut serta tujuan program yang sudah disampaikan. terkait pemberian pelatihan juga wajib diberikan bagi juru parkir dengan melalui pengajaran satu per satu tiap juru parkir yang akan ditempatkan di titik lokasi.

Penyebaran sosialisasi terkait E-Parkir yang diberikan Dinas Perhubungan Kota Surakarta tidak hanya ditujukan bagi juru parkir yang akan di tugaskan mengoperasikan alat, namun juru parkir konvensional juga tak luput diberikan sosialisasi E-Parkir. Pemberian sosialisasi ini dimaksudkan agar semua juru parkir mengetahui adanya program-program yang bertujuan baik demi pengelolaan parkir, salah satunya melalui E-Parkir.

Selanjutnya sosialisasi E-Parkir tidak hanya dilakukan kepada juru parkir, namun juga diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna. Dalam pelaksanaannya Dinas Perhubungan Kota Surakarta memberikan sosialisasi melalui kecamatan-kecamatan dengan mengundang tokoh masyarakat dan lembaga permasyarakatan, diharapkan mampu menyampaikan informasi E-Parkir pada masyarakat lainnya. Lebih lanjut sosialisasi juga dilaksanakan melalui siaran radio, media *leaflet* yang diberikan kepada masyarakat dan pemasangan MMT berisi informasi E-Parkir namun bersifat terbatas hanya di titik lokasi E-Parkir saja. Adapun media lain yang digunakan dalam sosialisasi yakni melalui media sosial seperti *facebook* maupun *instagram*. Terkait sosialisasi kepada masyarakat lebih digencarkan melalui media sosial sebagai upaya alternatif yang dirasa mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan mudah diakses oleh siapapun.

Dapat disimpulkan bahwa pihak pelaksana yakni Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah melaksanakan sosialisasi program baik kepada juru parkir maupun masyarakat. Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui pelaksanaan yang telah diselenggarakan beserta tujuan E-Parkir dengan jelas, ini dikarenakan pemberian sosialisasi kepada masyarakat belum sepenuhnya merata diberikan sehingga masyarakat belum mengetahui informasi-informasi apa saja dalam pelaksanaan program tersebut.

## 2) Sikap terhadap sosialisasi program

Sikap terhadap sosialisasi program dalam hal ini yakni antusiasme juru parkir dan masyarakat dalam mengikuti sosialisasi program tersebut, adanya sosialisasi ini mendapatkan respon baik atau belum. Selama pelaksanaan sosialisasi, minat juru parkir yang didapatkan cukup baik dan antusias. Terlihat adanya respon dalam menyikapi sosialisasi dengan sangat antusias karena dianggap membawa perubahan menuju kebaikan bagi perparkiran. Sedangkan dari masyarakat sendiri kurang mendapat respon

antusias, karena penyebaran yang kurang merata. Sehingga masyarakat masih belum mengetahui informasi-informasi secara jelas apa saja dalam program E-Parkir.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa sosialisasi program E-Parkir yang telah dilaksanakan berdasarkan dua indikator yakni kemampuan penyelenggara program dan sikap terhadap sosialisasi program dapat disimpulkan kurang efektif karena pelaksanaannya yang kurang maksimal. Sosialisasi telah berhasil merata kepada para juru parkir yang ditugaskan memegang alat maupun konvensional. Namun pada masyarakat pelaksanaannya belum merata sehingga belum semuanya mendapat informasi-informasi E-Parkir secara jelas. Meskipun telah melakukan sosialisasi dengan mengencangkan melalui media sosial, namun jika tidak diimbangi dengan sosialisasi langsung secara merata pada masyarakat maka kurang berjalan maksimal penyampain tujuan program tersebut. Sedangkan masyarakat menginginkan sosialisasi diberikan secara langsung, berkala dan menyeluruh.

### 3) Tujuan Program

Suatu program diciptakan untuk mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Pelaksanaan program dapat dikatakan berhasil apabila mampu mendapatkan kesesuaian antara hasil dan output pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun tujuan dari pelaksanaan E-Parkir adalah menciptakan kawasan parkir yang tertib dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien melalui elektronik parkir dimana kepastian pembayaran parkir lebih transparan dan praktik juru parkir nakal dapat dihilangkan. Selain itu meningkatkan efisiensi pembayaran progresif dan perselihan antara juru parkir dan masyarakat pengguna parkir dapat diminimalisir.

Melalui situs [www.surakarta.e-parkir.id](http://www.surakarta.e-parkir.id) dapat diketahui secara online jumlah kendaraan masuk yang terdata menggunakan alat E-Parkir. Pergerakan update data harian kendaraan masuk juga bisa dipantau oleh semua orang, ini artinya pengelolaan parkir berbasis elektronik menjadi terbuka bagi seluruh masyarakat. Adapun alur tata cara pembayaran transaksi E-Parkir baik tunai maupun non tunai juga tersedia dalam situs tersebut.

Adapun selama pelaksanaan E-Parkir yang telah berlangsung, tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya belum seluruhnya tercapai dan belum berjalan secara maksimal. Hal ini dikarenakan juru parkir rata-rata sudah berumur dan minim melek akan teknologi, serta minat juru parkir untuk menggunakan metode non tunai juga kurang.

Sehingga hal itulah yang masih menjadi salah satu kendala dalam penerapan E-Parkir. Kemudian masih ditemukannya beberapa juru parkir yang tidak mengoperasikan alat di titik tersebut. Sementara itu, sebetulnya ketika juru parkir berkenanan mengoperasikan alat setiap harinya secara maksimal maka pendapatan yang diterima juga akan meningkat dikarenakan progresif berjalan. Meskipun demikian, dilapangan masih ditemukan beberapa jukir yang rutin menggunakan alat tersebut setiap harinya karena memahami betul manfaat yang didapatkan dengan alat E-Parkir.

Lebih lanjut lagi dari pihak masyarakat kesadaran yang dimiliki juga masih kurang, ini dikarenakan masyarakat lebih menyukai dan sudah terbiasa dengan budaya tunai ketika melaksanakan transaksi ketimbang non tunai. Adapun ketidaktahuan masyarakat mengenai pelaksanaan serta regulasi perihal progresif mengakibatkan parkir elektronik belum dapat berjalan dengan maksimal, beberapa pengendara tidak mau membayar kelebihannya dan berakibat muncul perdebatan.

Namun seiring berjalannya E-Parkir dinilai mampu memberikan dampak positif. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah perihal pemberlakuan tarif berprogresif dapat berjalan dengan bantuan alat E-Parkir. Setelah tarif progresif mampu berjalan hal ini cukup memberikan pengaruh pada peningkatan pendapatan yang berasal dari retribusi parkir.

Adapun dengan bantuan alat cukup membantu dalam menghindari adanya perselisihan juru parkir dengan masyarakat pengguna, karcis yang telah di print sebagai alat yang mampu memberikan bukti konkret. Pada karcis tersebut tercantum semua data-data pengguna saat parkir seperti durasi parkir dari jam masuk hingga keluar, nomor polisi, jumlah tanggungan yang harus dibayar, lokasi parkir pengguna, dan peraturan yang mengatur terkait tarif progresif.

Kegiatan perparkiran melalui E-Parkir mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat karena penagihan tarif tidak ada manipulasi serta berlangsung transparan. Selain itu E-Parkir dapat memberikan keuntungan bagi juru parkir, dimana selama ini persepsi masyarakat terhadap juru parkir sering dianggap tidak baik dan meresahkan, dapat mengubah citra buruk juru parkir ke lebih baik

Sehingga berdasarkan tujuan program dapat disimpulkan masih kurang efektif. Dalam pencapaian tujuan belum semuanya tercapai. Mengenai pendapatan yang masuk cukup membantu dalam peningkatan pendapatan dikarenakan progresif bisa terlaksana dengan bantuan alat E-Parkir meskipun belum maksimal dikarenakan kesadaran dari

sumber daya manusia yang kurang, baik itu dari juru parkir maupun masyarakat. Pada pelaksanaan dilapangan masih ditemukan juru parkir yang tidak menggunakan alat dalam melaksanakan kegiatan perparkiran. Sementara itu kesadaran dari masyarakat sendiri juga kurang, sebagian masyarakat belum mengetahui pelaksanaan E-Parkir dan peraturan progresif sehingga ketika dilakukan penarikan tarif, masyarakat enggan membayar tarif sesuai yang dikenakan namun membayar dengan *perflat*. Disamping itu masyarakat juga cenderung lebih memilih transaksi menggunakan tunai daripada non tunai.

Meskipun demikian, juru parkir dan masyarakat merasa terbantu setelah E-Parkir berlangsung. Dari juru parkir cukup membantu menghindari adanya perselisihan dengan masyarakat, kemudian meningkatkan kepercayaan masyarakat pada juru parkir lantaran adanya perubahan persepsi masyarakat pada juru parkir yang buruk dan meresahkan berubah menjadi lebih baik. Sementara itu dari masyarakat mendapatkan pelayanan parkir yang transparan, penagihan berdasarkan bukti yang jelas berisi jam masuk serta jam keluar semua informasi tercatat pada bukti karcis. Sehingga praktik juru parkir nakalpun dan kebocoran retribusi parkir dapat dihindari.

#### 4) Pemantauan Program

Pemantaun program merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai penanggung jawab sekaligus penyelenggara terhadap pelaksanaan E-Parkir dilapangan. Dalam hal ini pemantauan program yang dimaksud ialah pemeliharaan, pemantauan serta tanggung jawab pelaksana program terhadap berlangsungnya program. Sejak diberlakukan hingga saat ini, setiap hari rutin dilaksanakan pemantauan dan pengontrolan yang dilakukan oleh tim khusus tersendiri dari Telkom yang bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Tim tersebut dinamakan Tim Pemantauan Teknis di lapangan yakni EOS (*Engineer On Site*), disamping itu pemantauan juga dibantu melalui CCTV guna memaksimalkan pelaksanaan. Pemantaun juga dimaksudkan untuk mendistribusikan kertas struk setiap harinya sekaligus menjadi pendamping bagi juru parkir ketika mengalami hambatan di lapangan.

Setelah pemantauan dan pengontrolan selesai dilaksanakan, tahap selanjutnya adalah hasil laporan pemantauan sebagai bentuk bukti pertanggung jawaban dan informasi kegiatan. Pelaporan dari hasil pemantauan di lapangan akan diberikan setiap 1 bulan sekali kepada Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Adapun kegiatan lain yang

selalu dilaksanakan yakni evaluasi dan perbaikan mengenai kendala di lapangan agar pelaksanaan kegiatan dapat terselenggara sesuai dengan rencana yang sudah dirancang.

Berdasarkan penjelasan diatas dilihat dari indikator pemantauan program sudah efektif, ini dibuktikan adanya bentuk perhatian yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta terhadap jalannya E-Parkir melalui pemantaun dan pengontrolan rutin mengenai pelaksanaan dilapangan seperti mendeteksi *error*, distribusi kertas struk dan mengingatkan alat pada juru parkir. Pemantauan juga berfungsi sebagai pendampingan bagi juru parkir yang mengoperasikan alat ketika menghadapi hambatan. Adapun evaluasi dan perbaikan kendala-kendala yang dihadapi juga dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta agar kemaksimal program dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan.

### **Hambatan dan Upaya Elektronik Parkir (E-Parkir) di Kota Surakarta**

Dalam suatu pelaksanaan program agar sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, tidak luput mengadapi berbagai hambatan atau kendala. Berikut hambatan – hambatan yang ditemui sebagai berikut:

- 1) Kesadaran juru parkir dan masyarakat masih kurang, beberapa juru parkir yang ditemukan dilapangan tidak menggunakan alat di titik lokasi E-Parkir. Kesadaran yang dimiliki masih kurang dikarenakan kultur menggunakan metode lama konvensional mengakibatkan masih terdapat juru parkir yang enggan menggunakan E-Parkir. Lebih lanjut lagi kebiasaan masyarakat dan juru parkir lebih banyak menggunakan pembayaran melalui *cash* sehingga E-Parkir melalui non tunai kurang berjalan maksimal. Adapun alasan lain juru parkir enggan menggunakan dikarenakan pengelolaan perparkiran tidak satu pintu.
- 2) Rata-rata juru parkir di tepi jalan umum sudah berumur, hal itu yang menjadikan salah satu kendala bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam menyelenggarakan E-Parkir. Juru parkir mengalami kesulitan dalam memahami alat yang berbasis android dikarenakan sudah berumur dan minim melek akan teknologi.
- 3) Belum adanya peraturan yang khusus mengatur mengenai E-Parkir baik dari Peraturan Daerah maupun Peraturan Walikota Surakarta. Dalam pelaksanaanya mengacu pada dua landasan yakni Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah

Kabupaten/Kota dan Peraturan Daerah (Perda) Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah perihal pemberlakuan tarif berprogresif.

- 4) Dalam penggunaan alat E-Parkir terkadang tidak bekerja dengan baik dikarenakan adanya gangguan jaringan sinyal sehingga sedikit mengganggu kegiatan perpajakan bagi juru parkir.

Untuk mengatasi hambatan yang dihadapi, terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam menerapkan E-Parkir sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan sosialisasi dan pelatihan kepada juru parkir serta masyarakat dengan mengundang tokoh-tokoh masyarakat dan RT/RW yang diharapkan mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat. Lebih lanjut lagi sosialisasi juga telah dilakukan melalui media sosial dan siaran radio.
- 2) Pemantauan mengenai jalannya program sekaligus menjadi pendamping bagi juru parkir ketika dilapangan, Pemantauan juga dimaksudkan untuk mengecek jika terjadi gangguan jaringan sinyal sehingga bisa langsung mengkoordinasikan dengan pihak operator.
- 3) Melakukan pendekatan untuk menjalin hubungan baik dengan juru parkir dilapangan. Tanpa hubungan yang baik dengan juru parkir maka tidak akan berlangsung pelaksanaannya.
- 4) Melakukan musyawarah terkait masyarakat yang tidak mau membayar sesuai dengan tarif yang ditagihkan.
- 5) Untuk peraturan yang mengkhususkan mengatur E-Parkir kedepannya akan direncanakan peraturan daerah baru di lokasi parkir yang berlaku progresif menggunakan E-Parkir.

## **KESIMPULAN**

Efektivitas elektronik parkir dalam pengelolaan parkir di Kota Surakarta khususnya di Jalan Dr. Radjiman masih kurang efektif. Hal tersebut disebabkan pada sosialisasi program dilihat dari kemampuan penyelenggara dan sikap terhadap sosialisasi, dapat dikatakan masih kurang efektif. Berdasarkan kemampuan penyelenggara program, sosialisasi sudah dilakukan akan tetapi kepada masyarakat masih kurang dan belum merata, beberapa masyarakat belum mengetahui jelas mengenai informasi E-Parkir. Sementara itu berdasarkan sikap terhadap sosialisasi,

kurang mendapat respon baik dari masyarakat . Kemudian dilihat dari tujuan program masih kurang efektif, penerapan belum maksimal lantaran masih ditemukan beberapa juru parkir yang tidak mengoperasikan alat dilapangan. Adapun kesadaran dari masyarakat juga kurang, masyarakat enggan membayar tarif sesuai yang dikenakan. Kemudian pelaksanaan non tunai kurang maksimal dikarenakan kebiasaan masyarakat dan juru parkir lebih memilih transaksi tunai. Namun demikian ketepatan sasaran program sudah tepat atau dapat dikatakan sudah efektif, dikarenakan E-Parkir sebagai bentuk pelayanan di bidang perpajakan sehingga yang menjadi sasaran utama ditujukan pada masyarakat. Sasaran selanjutnya yakni Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang mampu memantau secara *real time* dan sasaran terakhir yaitu juru parkir. Kemudian mengenai pemantauan program dapat dikatakan sudah efektif ini dibuktikan telah dilaksanakan rutin pemantaun yang dilakukan oleh tim khusus tersendiri. Adapun fungsi lain dilakukan pemantauan yakni menjadi pendamping bagi juru parkir ketika menghadapi hambatan.

## REFERENSI

- Anugrah Yulmida, dkk. (2017). *Analisis Kinerja Parkir Sepanjang Jalan Walikota Mustajab Surabaya*. UKArST, 1(1), 39-46.
- Artamalia, D. E., & Prabawati, I. (2019). "Evaluasi Program E-Parking di Kawasan Parkir Balai Kota Surabaya. *Publika*, 7(3).
- AS, Y. A. (2013). *Analisis Penerapan E-Government di Kabupaten Sragen*. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 3(1), 49-66.
- Astuti, D. P., Dewi, G. A., & Julianto, I. P. (2019). *Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem E-Parking dalam Pembayaran Retribusi Parkir di Kabupaten Tabanan*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi (JIMAT)*, 10(3), 390-401.
- Budiani, N. W. (2009). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), 49-57.
- Lestari, R. P., & Murt, I. (2015). *Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM Mandiri)(Studi Kasus di Desa Sedengan Mijen, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik: JPAP*, 1(1), 195-201.
- Negara, N. W., Ariawan, I. M., & Nursanjaya, K. D. (2018). *Kelayakan Finansial Pemasangan Parkir Meter untuk On Street Parkir di Kota Denpasar (Studi Kasus: Jalan Maluku)*. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 22(1), 1-6.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Qohar, M. T. (2018). *Analisis Implementasi Kebijakan Terminal Parkir Elektronik di Kota Bandung*. Jurnal Wacana Kinerja, 21(2), 37-54.
- Rahmah, A. A., & Warsono, H. (2018). *Efektivitas Program Penataan Parkir di Kawasan Pusat Oleh-Oleh Pandanaran Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review, 7(2), 148-164.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widodo, N. (2016). *Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 2(4), 227-235.
- Wulandari, S. (2015). *Pengelolaan Parkir Tepi Jalan Oleh UPTD Pengelola Parkir Pada Dinas Perhubungan Di Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara, 3(1), 35-46.