

## **Penerapan Kebijakan Pemerintah Dalam Metode Pembayaran Parkir Non-Tunai Di Jalan Jimerto Kota Surabaya**

### ***Implementation of Government Policies in Non-Cash Parking Payment Methods on Jalan Jimerto, Surabaya City***

**Aristo Rifqi Andrean<sup>1</sup>, Gading Gamaputra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [aristorifqi.20010@mhs.unesa.ac.id](mailto:aristorifqi.20010@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [gadinggamaputa@unesa.ac.id](mailto:gadinggamaputa@unesa.ac.id)

#### **Abstrak**

Penerapan sistem parkir tanpa uang tunai di wilayah Kota Surabaya diterapkan sebagai upaya untuk mengoptimalkan retribusi parkir demi meningkatkan pendapatan asli daerah sekaligus menekan praktik pemungutan biaya parkir ilegal. Salah satu kawasan yang menerapkan kebijakan ini adalah Jalan Jimerto, yang menggunakan metode pembayaran non-tunai melalui Qris. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan tersebut berjalan dengan efektif pada sistem pembayaran parkir non-tunai sebagai kebijakan pemerintah di kawasan tersebut. Beberapa tantangan dalam pelaksanaannya termasuk ketidakterbiasaan sebagian masyarakat, terutama kalangan lanjut usia, terhadap metode pembayaran non-tunai dan adanya penolakan dari beberapa juru parkir saat kebijakan pertama kali diterapkan. Jenis penelitian yang diterapkan menggunakan metode kualitatif yang berpijak pada pendekatan deskriptif. Fokus utama pada kajian adalah menganalisis kebijakan mengenai penggunaan sistem pembayaran non-tunai dalam proses transaksi parkir di Jalan Jimerto, Surabaya, dan mengkorelasikannya dengan indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers. Hasil penelitian ini adalah 1) Pencapaian Tujuan, menunjukkan bahwa tujuan kebijakan pembayaran parkir non-tunai berjalan sesuai aturan. Meskipun perolehan PAD belum optimal. Kendala seperti ketidaktahuan sebagian pengendara lanjut usia tidak mengganggu pelaksanaan, karena tersedia opsi tunai. Mayoritas pengguna kalangan anak muda telah terbiasa dengan kebijakan tersebut. 2) Integrasi, menunjukkan bahwa antara Dinas Perhubungan dan juru parkir berjalan dengan lancar, ditandai dengan kehadiran juru parkir resmi, fasilitas pendukung, dan sanksi bagi pelanggaran. Penolakan awal kebijakan karena sebagai juru parkir khawatir berkurangnya tips namun tidak berlangsung lama. Kebijakan ini dinilai lebih transparan, akuntabel, serta sejalan dengan prinsip pelayanan publik. 3) Adaptasi, Kebijakan parkir non-tunai di Jalan Jimerto berjalan dengan baik didukung kolaborasi dan edukasi dari Dinas Perhubungan. Meskipun sempat ada penolakan, kini diterima luas. Pembayaran tunai tetap disediakan untuk pengguna lansia agar layanan tetap inklusif. Rekomendasi penelitian ini yakni diharapkan adanya pelatihan atau sosialisasi melalui berbagai saluran seperti media sosial, baliho, atau penyuluhan langsung di lokasi parkir, pemberian insentif kepada juru parkir resmi berdasarkan kinerjanya, memberikan fasilitas akun QRIS khusus ke juru parkir untuk membantu yang tidak paham kemudian orang tersebut menggantikan dengan uang tunai ke juru parkir.

**Kata Kunci : Kebijakan, Pembayaran, Parkir**

## **Abstract**

*The non-cash parking payment policy is implemented located in Surabaya, with the goal of increasing Regional Original Income (PAD) through parking levies and reducing the practice of illegal parking collection. One of the areas that implements this policy is Jalan Jimerto, which uses a cashless payment method through Qris. The purpose of this research is to assess how effectively the implementation of the non-cash parking payment policy in the area. Some of the challenges in its implementation include the unfamiliarity of some people, especially the elderly, with non-cash payment methods and the rejection of some parking attendants when the policy was first implemented. This study employs a qualitative method combined with a descriptive approach. Its primary objective is to examine the cashless parking payment policy implemented on Jalan Jimerto, Surabaya, and correlate it with the effectiveness indicator according to Duncan in Steers. The results of this study are 1) Achievement of Objectives, indicating that the objectives of the non-cash parking payment policy are running according to the rules. Although PAD acquisition is not optimal. Obstacles such as the ignorance of some elderly drivers do not interfere with the implementation, because cash options are available. The majority of young users are accustomed to the policy. 2) Integration, indicating that the relationship between the Transportation Agency and parking attendants is running smoothly, marked by the presence of official parking attendants, supporting facilities, and sanctions for violations. The initial rejection of the policy because as a parking attendant I was worried about the reduction in tips but it did not last long. This policy is considered more transparent, accountable, and in line with the principles of public service. 3) Adaptation, the non-cash parking policy on Jalan Jimerto is running well supported by collaboration and education from the Transportation Agency. Although there was some rejection, it is now widely accepted. Cash payments are still provided for elderly users so that services remain inclusive. The recommendation of this research is that there is expected to be training or socialization through various channels such as social media, billboards, or direct counseling at parking locations, providing incentives to official parking attendants based on their performance, providing special QRIS account facilities to parking attendants to help those who do not understand, then the person replaces it with cash to the parking attendant.*

**Keywords : Policy, Payment, Parking**

## **Pendahuluan**

Sebagai ibu kota Jawa Timur, Surabaya tercatat memiliki populasi terbesar di antara wilayah lain dalam provinsi tersebut. Kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas transportasi terus meningkat setiap tahunnya, seiring dengan pertumbuhan kepemilikan kendaraan pribadi yang juga terus bertambah. Dalam menghadapi lonjakan kendaraan pribadi ini, pemerintah perlu mengantisipasi dengan menyediakan infrastruktur yang memadai, salah satu contohnya berupa area parkir dan tata kelola parkir yang efektif. Hal ini bertujuan untuk menjaga kelancaran lalu lintas dan memberikan kenyamanan kepada pengendara serta masyarakat umum. Tata tertib dalam berlalu lintas adalah sebuah bagian penting dalam berkendara, termasuk saat melakukan parkir. Penempatan kendaraan di tempat parkir sendiri adalah suatu upaya pengaturan kendaraan yang melibatkan pengendara dan petugas parkir. (Kalaiselvi, 2024). Banyaknya penduduk Kota Surabaya tahun 2022 dan tahun 2023 menurut Badan Pusat Statistik 2023 kota Surabaya. Disini dapat dilihat angka kenaikan penduduk dari tahun 2022 – 2023 naik sekitar 0,42 persen. Alhasil banyak parkir liar di tepi jalan yang menggunakan bahu jalan sebagai tempat lahan parkir kendaraan

bermotor hal ini sangat membuat permasalahan pada lalu lintas kota yang bisa menimbulkan kepadatan lalu lintas yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengendara. Semakin bertambahnya volume kendaraan sementara lahan parkir yang semakin terbatas membuat banyak praktik parkir ilegal di tepi jalan umum yang sangat bisa berdampak negatif bagi semua pengguna jalan. Parkir yang tidak teratur di tepi jalan mengakibatkan terjadinya hambatan signifikan pada aliran kendaraan yang sedang berlangsung. Unit transportasi yang parkir secara tidak teratur tidak sekadar menghambat kendaraan lain yang melintas, melainkan juga mengganggu kelancaran mobilitas di seluruh wilayah kota. Tindakan parkir liar yang dilakukan oleh sebagian individu termasuk pelanggaran terhadap aturan parkir yang telah diberlakukan oleh pemerintah daerah. Aktivitas tersebut dilakukan dengan maksud untuk memperoleh keuntungan pribadi tanpa mempertimbangkan hak orang lain (M Ikhsan, 2023).

Surabaya sebagai kota metropolitan kedua setelah Jakarta menghadapi maraknya praktik parkir liar, terutama di area pertokoan dan tempat usaha. Meskipun beberapa pemilik lahan telah membayar pajak dan memasang plakat bebas parkir, keberadaan parkir ilegal tetap mengganggu aktivitas masyarakat dan menurunkan minat konsumen. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Kota Surabaya menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan parkir, yang diharapkan dapat menertibkan juru parkir liar. Juru parkir resmi di bawah naungan Dinas Perhubungan memiliki ciri khusus sebagai pembeda dari yang ilegal (Wahyu et al., 2024). Pemerintah daerah perlu meningkatkan kemandirian fiskal dengan mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya dari sektor pajak dan retribusi. Retribusi memiliki potensi besar sebagai sumber PAD, salah satunya retribusi parkir yang termasuk dalam kategori jasa umum. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pasal 18 ayat 2 (Rahayu dkk., 2023). Pendapatan Asli Daerah merupakan penerimaan yang diperoleh suatu daerah sesuai dengan ketentuan peraturan daerah yang mengatur sumber pendapatan tersebut. Salah satu tindakan untuk mengoptimalkan pendapatan tersebut adalah dengan meningkatkan efektivitas pemungutan. meliputi pengoptimalan potensi yang tersedia serta melakukan upaya berkelanjutan dalam menemukan sumber pendapatan baru yang menjanjikan, sehingga penerimaan dari pajak dan retribusi dapat dioptimalkan secara maksimal. (Permana dkk., 2024). Pajak parkir dan retribusi termasuk dalam komponen penting dalam struktur penerimaan daerah, di mana keduanya memiliki peran signifikan untuk mendukung pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Surabaya (Satryadewa & Latumahina, 2023).

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan terus berinovasi untuk mengatasi parkir liar, salah satunya dengan menerapkan sistem pembayaran parkir non-tunai menggunakan QRIS sejak 1 Februari 2024 (Safitri et al., 2024). Metode ini menggantikan sistem tunai dan non-tunai tradisional seperti voucher dan meter parkir, serta memberikan kemudahan transaksi melalui smartphone. QRIS juga berfungsi membedakan area parkir legal dan ilegal, meningkatkan pendapatan petugas parkir resmi, dan meminimalisir praktik pungutan liar (Norazlina et al., t.t.). Selain mengurangi kemacetan akibat parkir sembarangan, kebijakan ini diharapkan mendorong masyarakat

untuk lebih memilih transportasi umum. Dari beberapa titik yang berada di kota Surabaya Jl. Jimerto merupakan salah satu wilayah yang menerapkan sistem pembayaran menggunakan metode Qris karena memiliki lokasi yang strategis. Selain itu Jl. Jimerto merupakan pusat pemerintahan kota Surabaya dan tempat pengembangan usaha seperti coffee shop dan usaha rumah makan. Jl. Jimerto termasuk dalam penetapan parkir zona di wilayah kota Surabaya dan merupakan pertama kali di terapkan di 2 wilayah yaitu Balai Kota (Jl. Jimerto) dan kemudian pada kawasan Taman Bungkul, Surabaya. Akan tetapi, sejumlah kendala muncul yang menghambat penerapan antara lain yaitu semakin ramainya pengunjung yang datang mengakibatkan adanya parkir liar.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang difokuskan untuk menjelaskan secara rinci pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam sistem pembayaran parkir digital di kawasan Jalan Jimerto, Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif sendiri merupakan metode yang berfokus pada pemahaman makna serta persepsi individu terhadap suatu fenomena, dengan hasil analisis yang disajikan dalam bentuk uraian naratif atau verbal (Hafni Sahir, 2022:6). Metode ini dipilih digunakan untuk memperoleh data secara menyeluruh dan mendalam dari dan mendalam dari objek yang dikaji, dan bukan untuk generalisasi. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dikenal sebagai transferabilitas, yang berarti hasil penelitian bisa diterapkan di konteks lain dengan karakteristik serupa (Zuchri Abdussamad, 2021:5).

Penelitian ini difokuskan pada penilaian efektivitas kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam penerapan sistem pembayaran parkir non-tunai di Jalan Jimerto. Penelitian menyoroti kebijakan tersebut beserta permasalahan yang muncul akibat implementasinya. Untuk menganalisisnya, peneliti menggunakan teori efektivitas dari Duncan, yang dinilai relevan karena indikator-indikator dalam teori tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Steers, 2012:53), meliputi:

1. Pencapaian tujuan, yaitu pencapaian tujuan dipandang sebagai suatu proses berkelanjutan yang memerlukan tahapan-tahapan strategis untuk menjamin keberhasilan akhir. Pada bagian ini, peneliti bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan dari kebijakan pembayaran parkir non-tunai telah berhasil diimplementasikan di Jalan Jimerto, Kota Surabaya.
2. Integrasi, yaitu merujuk pada sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan program kerja yang telah dirancang serta menjalin koordinasi dan komunikasi dengan berbagai pihak terkait. Pada indikator ini peneliti ingin mengukur tingkat kemampuan penyelenggara kebijakan pembayaran parkir non tunai yakni Dinas Perhubungan bagaimana penerapan kebijakan tersebut dilaksanakan dan diterapkan pada jalan Jimerto Kota Surabaya.
3. Adaptasi, yaitu adaptasi mencerminkan sejauh mana sebuah organisasi mampu beradaptasi terhadap perubahan dan dinamika lingkungan sekitarnya. Pembahasan pada indikator ini peneliti ingin mengkaji lebih dalam bagaimana kemampuan

adaptasi dari kedua belah pihak yakni dari pembuat kebijakan (Dinas Perhubungan) dan penerima kebijakan (Masyarakat) terkait kebijakan pembayaran parkir non tunai pada jalan jimerto kota Surabaya.

## Hasil dan Pembahasan

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan menerapkan kebijakan pembayaran parkir non-tunai menggunakan QRIS khusus untuk parkir di Tepi Jalan Umum sesuai Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018. Kebijakan ini bertujuan meningkatkan transparansi pengelolaan parkir, memperkuat kepercayaan publik, serta meningkatkan pendapatan juru parkir dan PAD. Diterapkan sejak 1 Februari 2024 di beberapa lokasi termasuk Jalan Jimerto, kebijakan ini masih dalam tahap uji coba dan efektivitasnya sedang dipantau oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan mengukur efektivitas kebijakan tersebut sebagai kontribusi pengembangan kebijakan publik di Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori Duncan dalam Steers (2012:53), yang mencakup tiga indikator utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator ini akan digunakan untuk menganalisis berbagai permasalahan yang muncul dalam implementasi sistem pembayaran parkir tanpa uang tunai menggunakan QRIS di Jalan Jimerto, Surabaya. Berikut adalah penjabaran hasil penelitian berdasarkan teori Duncan.

### 1. Pencapaian Tujuan

Menurut pandangan Duncan yang dikutip dalam Steers (2012:53), efektivitas dilihat sebagai proses bertahap dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tersebut melibatkan langkah-langkah yang terstruktur, baik dari sisi waktu pelaksanaan maupun target-target spesifik yang ingin diraih. Beberapa indikator yang digunakan mencakup penetapan jangka waktu tertentu, perumusan sasaran yang jelas dan terukur, serta keberadaan landasan hukum yang menjadi dasar pelaksanaan kebijakan atau program.

#### 1.1 Kurun Waktu

Kebijakan pembayaran parkir non-tunai menggunakan QRIS diterapkan dengan masa uji coba satu tahun untuk mengevaluasi keberhasilannya, sesuai teori David Easton yang menekankan pentingnya kerangka waktu dalam evaluasi kebijakan (Easton, 1965). William Dunn juga menyoroti pentingnya analisis temporal untuk menilai pencapaian tujuan dalam jangka waktu tertentu (Dunn, 1981). Dalam konteks ini, kebijakan tersebut dianggap berhasil setelah satu tahun karena terjadi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebesar 3 miliar rupiah, yang menjadi indikator pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

#### 1.2 Sasaran Konkret Sebagai Target

Pelayanan publik yang efektif membutuhkan sasaran konkret sebagai target utama, yakni masyarakat pengguna jasa parkir di Jalan Jimerto, dengan juru parkir sebagai pelaksana pelayanan (Moenir dalam Siti Marwiyah, 2023). Menurut Herbert A. Simon (1997), target kebijakan publik harus spesifik, terukur, dan dapat dicapai

melalui tindakan terencana. Kebijakan pembayaran parkir non-tunai bertujuan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang terbukti berhasil dengan kenaikan PAD dari 22 miliar pada 2023 menjadi 25 miliar pada 2024, menunjukkan pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

### 1.3 Dasar Hukum

Menurut Duncan (dalam Steers, 2012), keberadaan regulasi yang jelas dan terstruktur sangat penting untuk efektivitas kebijakan publik karena memberikan dasar hukum, arah pelaksanaan, serta kepastian tanggung jawab. Kebijakan pembayaran parkir non-tunai di Surabaya berlandaskan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penataan dan Pengendalian Parkir, yang mengatur tarif, juru parkir resmi, lokasi parkir, dan retribusi. Mazmanian dan Sabatier (1983) menegaskan bahwa kebijakan lebih mudah diimplementasikan jika didukung oleh rumusan hukum yang jelas dan otoritas kuat. Dengan demikian, kebijakan parkir non-tunai ini telah berjalan sesuai dasar hukum yang kuat dan terstruktur.

Berdasarkan penjelasan diatas kebijakan pembayaran parkir non-tunai di Jalan Jimerto berjalan baik dan sesuai aturan, meskipun peningkatan PAD belum signifikan. Kendala seperti ketidaktahuan pengendara lansia terhadap QRIS tidak mengganggu pelaksanaan karena mereka masih bisa membayar tunai. Mayoritas pengguna, terutama anak muda dan pegawai pemerintah, sudah familiar dengan sistem ini. Secara keseluruhan, kebijakan ini efektif dan berhasil diimplementasikan meski ada beberapa tantangan.

## 2. Integrasi

Integrasi dalam teori efektifitas, Duncan dalam Steers (2012:53) mengartikan integrasi sebagai suatu bentuk evaluasi terhadap sejauh mana organisasi mampu menjalankan program kerja yang telah dirancang, termasuk menjalin komunikasi dan sosialisasi dengan pihak eksternal. Indikator dari integrasi ini meliputi adanya prosedur yang jelas serta pelaksanaan proses sosialisasi yang efektif. Berikut penjabarannya

### 2.1 Prosedur

Kebijakan pembayaran parkir non-tunai dengan QRIS di Surabaya menerapkan prosedur sederhana dan efisien yang mudah dipahami, terdiri dari tiga langkah: pemberian karcis, pengkategorian kendaraan, dan pembayaran QRIS. Sistem ini mempercepat transaksi, meningkatkan transparansi, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik demi layanan yang lebih modern dan akuntabel, sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang efisien dan mudah diakses.

### 2.2 Proses Sosialisasi

Sosialisasi menjadi kunci keberhasilan kebijakan publik, termasuk pembayaran parkir non-tunai di Jalan Jimerto, Surabaya. Proses sosialisasi dilakukan dari Dinas Perhubungan ke juru parkir dan akhirnya masyarakat, memastikan pemahaman semua pihak. Hal ini sesuai dengan teori Van Meter dan Van Horn yang menekankan pentingnya interaksi antara penyelenggara, pelaksana, dan penerima kebijakan untuk

mencapai efektivitas pelaksanaan.

Penjabaran diatas proses Integrasi antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan juru parkir resmi berjalan lancar dengan adanya koordinasi yang menghasilkan petugas parkir lengkap atribut dan fasilitas resmi untuk mencegah parkir ilegal. Pemerintah menetapkan sanksi bagi juru parkir yang melanggar prosedur guna menjaga standar pelayanan publik. Meski awalnya ada penolakan dari juru parkir terkait kekhawatiran hilangnya tips akibat sistem non-tunai QRIS, kendala tersebut cepat teratasi karena sistem ini lebih transparan dan sesuai tarif resmi. Transparansi ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan keterbukaan informasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

### 3. Adaptasi

Dalam sebuah kebijakan proses adaptasi merupakan salah satu penjunjang keberhasilan kebijakan tersebut, Menurut Duncan dalam Steers (2012:53), adaptasi diartikan sebagai kapasitas suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan sekitar. Adaptasi ini diukur melalui indikator seperti peningkatan kapabilitas serta pengembangan fasilitas dan infrastruktur. Berikut merupakan penjabarannya

#### 3.1 Peningkatan Kemampuan

Peningkatan adaptasi juru parkir terlihat dari efisiensi waktu akibat sistem pembayaran non-tunai. Dinas Perhubungan aktif memberikan edukasi untuk menjelaskan pentingnya kebijakan ini demi keuntungan bersama, sesuai dengan prinsip standar pelayanan publik yang menjamin kepastian bagi pelaksana dan masyarakat (Suryantoro & Kusdiana, 2020). Sosialisasi ini memperkuat kapasitas pelaksana dan masyarakat, mendukung pelayanan yang efektif dan efisien, sejalan dengan pandangan Osborne dan Gaebler (1992) tentang tanggung jawab pemerintah memperkuat kemampuan pelaksana kebijakan.

#### 3.2 Sarana dan Prasarana

Fasilitas dan infrastruktur memegang peran penting dalam keberhasilan pelayanan publik, termasuk kebijakan pembayaran parkir non-tunai di Surabaya. Pemerintah Kota menyediakan sarana seperti karcis digital, stiker QRIS, seragam juru parkir, serta infrastruktur jalan dan marka parkir yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Di Jalan Jimerto, fasilitas dan prasarana yang memadai membantu kelancaran pelayanan dan berkontribusi pada kenaikan PAD sebesar Rp3 miliar. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa sarana-prasarana berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, sehingga menjadi prasyarat utama pencapaian hasil kebijakan optimal.

Penjabaran diatas bahwa proses adaptasi menjadikan standar pelayanan pada kebijakan pembayaran parkir non-tunai di Surabaya mendukung kemudahan adaptasi karena hanya mengubah metode pembayaran, sementara langkah, mekanisme, dan tarif tetap sama sesuai Perda No. 3 Tahun 2018. Prinsip kesederhanaan diterapkan agar prosedur mudah dipahami, terukur, dan biaya terjangkau, sehingga pelayanan tetap aksesibel dan

berkelanjutan bagi masyarakat dan penyelenggara. Penerapan kebijakan pembayaran parkir non-tunai menggunakan QRIS di Jalan Jimerto berjalan lancar dengan dukungan edukasi dari Dinas Perhubungan dan kolaborasi juru parkir serta pengguna jalan. Meski awalnya ada penolakan dari sebagian juru parkir, kini kebijakan diterima luas. Tantangan masih ada pada pengguna lanjut usia yang belum menggunakan e-money, sehingga pembayaran tunai tetap disediakan agar layanan tetap inklusif.

## Penutup

## Simpulan

Pelaksanaan kebijakan pembayaran parkir non-tunai menggunakan qris pada jalan jimerto kota Surabaya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi risiko keamanan, mempermudah pengelolaan keuangan, serta memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan pembayaran. Selain itu tujuan utama kebijakan ini yakni untuk menambah Penghasilan Asli Daerah (PAD) pada kota Surabaya. Sementara itu pada awal penerapan kebijakan pembayaran parkir non-tunai mengalami beberapa kendala seperti sempat terjadinya penolakan dari juru parkir dan lebih memilih untuk tetap diberlakukannya pembayaran tunai. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, juru parkir beranggapan bahwa pembayaran tunai lebih menguntungkan dari pada pembayaran non-tunai. Permasalahan berikutnya juga terjadi pada sebagian pengguna jalan yang belum terbiasa dengan pembayaran non-tunai. Dari permasalahan tersebut penelii ingin mengkaji dengan menggunakan teor efektivitas dari Duncan yang terdiri dari beberapa indikator seperti yang akan dijabarkan sebagai berikut.

### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dalam teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (2012), pencapaian tujuan merupakan proses bertahap yang melibatkan penentuan waktu, sasaran konkret, dan dasar hukum. Dalam konteks kebijakan pembayaran parkir non-tunai menggunakan QRIS di Jalan Jimerto, pencapaian tujuan dapat dilihat dari peningkatan efisiensi, pengurangan risiko keamanan, kemudahan pengelolaan keuangan, serta mendorong digitalisasi. Meskipun kebijakan ini belum sepenuhnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara signifikan, dengan hanya ada kenaikan kecil dari 22 miliar pada 2023 menjadi 25 miliar pada 2024, kebijakan ini berhasil dilaksanakan di lapangan. Masyarakat mudah beradaptasi dengan sistem pembayaran baru, dan juru parkir mematuhi peraturan yang berlaku. Meskipun ada tantangan seperti ketidaktahuan sebagian pengguna, terutama yang berusia lanjut, kebijakan ini tetap berjalan efektif dan sesuai prosedur, serta tidak menimbulkan masalah besar di Jalan Jimerto. Secara keseluruhan, meskipun ada kendala, kebijakan ini dapat dikatakan berhasil diterapkan dan memberikan kemudahan bagi pengguna.

### 2. Integrasi

Integrasi dalam teori efektivitas dari Duncan dalam Steers (2012), kemampuan suatu



organisasi diukur dari pelaksanaan program kerja yang telah disetujui dan proses sosialisasi dengan pihak terkait. Dalam konteks ini, terdapat integrasi antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan juru parkir menghasilkan juru parkir resmi yang dilengkapi atribut dan peralatan untuk menghindari juru parkir ilegal, yang merupakan aspek penting dalam evaluasi kualitas layanan. Pengadaan atribut ini juga mendukung keberhasilan kebijakan pembayaran parkir non-tunai. Meskipun awalnya ada penolakan dari beberapa juru parkir yang merasa dirugikan oleh pengurangan peluang menerima tips, masalah tersebut dapat diatasi karena sistem pembayaran QRIS lebih transparan dan sesuai tarif. Dinas Perhubungan juga menetapkan sanksi untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku, sesuai dengan standar pelayanan publik. Dengan demikian, proses integrasi ini berjalan baik dan mendukung kebijakan yang efektif.

### 3. Adaptasi

Proses adaptasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan kebijakan, seperti yang dijelaskan oleh Duncan dalam Steers (2012), yang menyatakan bahwa adaptasi merupakan kapasitas suatu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungan sekitarnya. Dalam konteks kebijakan pembayaran parkir non-tunai menggunakan QRIS di Jalan Jimerto, adaptasi terlihat dari peningkatan kemampuan juru parkir dalam mengelola sistem pembayaran yang lebih efisien, serta adanya edukasi dari Dinas Perhubungan untuk mendukung keberhasilan kebijakan tersebut. Meskipun awalnya terdapat penolakan dari juru parkir yang khawatir kehilangan tip, serta tantangan bagi pengguna berusia lanjut yang tidak familiar dengan e-wallet, kebijakan ini akhirnya diterima secara luas. Peningkatan pemahaman dan prosedur yang sederhana membuat kebijakan ini bisa dijalankan dengan lancar tanpa menyulitkan masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang mengutamakan transparansi, kemudahan, dan biaya yang terjangkau. Dengan adanya opsi pembayaran tunai untuk pengguna yang kesulitan, kebijakan ini tetap inklusif dan dapat diakses oleh semua kalangan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti dapat memberikan saran sebagai kontribusi dan bahan evaluasi mengenai Penerapan Kebijakan Pembayaran Parkir non-tunai menggunakan Qris pada jalan Jimerto Kota Surabaya yang akan diberikan sebagai berikut.

1. Pendekatan penyediaan fasilitas transisi berupa layanan hybrid pada warga yang masih asing dengan penggunaan sistem pembayaran non-tunai dengan tetap memungkinkan pembayaran tunai dalam jangka waktu tertentu sambil secara bertahap mengurangi opsi tersebut. Selama masa transisi, masyarakat perlu diberikan insentif ekonomi non-finansial, seperti potongan biaya parkir atau prioritas parkir bagi pengguna QRIS. Langkah ini bertujuan untuk mengubah perilaku masyarakat secara bertahap tanpa memaksakan kepatuhan secara sepihak.
2. Berdasarkan permasalahan di awal kebijakan yakni masih terjadinya beberapa

penolakan dari juru parkir dikarenakan juru parkir beranggapan bahwa pembayaran tunai lebih menguntungkan dari pada non-tunai, maka saran yang dapat diberi peneliti yakni pemberian insentif dan sosialisasi kepada juru parkir: Untuk mengurangi penolakan dari juru parkir, pemerintah dapat memberikan insentif atau bonus kepada juru parkir resmi berdasarkan kinerja mereka dalam menerapkan sistem pembayaran non-tunai.

## Referensi

- Abdulai, M. G., Dary, S. K., & Domanban, P. B. (2024). Adoption of digital payment platforms and trade credit activities among informal firms in Ghana. *Helion* , 10.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik )* (S. H. Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Dr. Itje Pangkey, Ms., & Margareth Inof Riisyie Rantung, SH. , MAP. , MH. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1–75.
- Gandasari Monica, Junaidi, & Sari Kartika Fauzi Kartika. (2020). Pengaruh Pembayaran Pajak Parkir Melalui E-Parking Dalam Meningkatkan Omzet Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya. *E-Jra*, 9, 108–121.
- George C. Edwards III. (1980). *Implementing Public Policy*. Texas A&M University. Congressional Quarterly Inc. 1414 22nd Street N.W., Washington, D.C. 20037
- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The Effect of Using Cashless (QRIS) on Daily Payment Transactions Using the Technology Acceptance Model. *8th International Conference on Computer Science and Computational Intelligence (ICCCSCI 2023)*, 548–556.
- Hafni Sahir, S. (t.t.). *Metodologi Penelitian*. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino)(Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(5), 95–100.
- Hayati R Kinanti, Rachma Anastasya, Firmansyah Ferry M, & Sari Nurlita Rania. (2023). Pengaruh Tingkat Kepadatan Penduduk Yang Semakin Kompleks dan Terus Meningkat di Kota Surabaya. : : *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 730–734.
- Julianto Bagus, & Carnarez Agnanditiya Yunara Tommy. (2021). FAKTOR-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Managemen Terapan*, 2(5), 676–691.
- Kalaiselvi, T. C. (2024). Smart Car Parking System. *2nd International Conference on Emerging Trends in Information Technology and Engineering. Ic-ETITE* .

- Khamis Norazlina, Rosi Nafisah Sarah, & Tahir Asni. (t.t.). JumPark Bah!©: Utilizing Smart City Infrastructure in Parking Management System for Kota Kinabalu Smart City. *Journal of Physics: Conference Series*, 2319, 2319.
- M Ikhsan. (2023). Penegakan Hukum Terhadap Praktik Parkir Liar Di Kota.
- Metri, D. P. (2024). Advancing Msmes Through Global Integration And Cross-Border Connectivity: Opportunities For Qris-Based Payment Code Development. *Edunity Journal* , 3(1), 113–126.
- Nafi'ah Lailatun Ayun Putri, Triyananta Wira Putri, & Jamal Adam. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan E-Parking di Wilayah Taman Bungkul Oleh Pemerintah Kota Surabaya. *junal media akademik* , 2(5), 20–20.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Permana, R. M., Kurnia, A., & Dewi, N. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Retribusi Parkir di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmu dan Pendidikan* , 4(6), 936–942.
- Purwanto, E., Sjarief, R., Dawan, A., Kurniawan, S., Pertiwi, N., & Zahra, N. (2023). Miami| v.11, n. 2|pages: 01-25|e0559|2023.Journal Of Law And Sustainable Development|the Acceptance Of Electronic Payment Among Urban People: An Empirical Study Of The C-Utaut-Irt Mode. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11, 1–25.
- Putri, N. A., Putri, M. G. G., & Jamal, A. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan Kebijakan Pemerintah dalam Metode Pembayaran Non Tunai pada Proses Pembayaran Parkir di Kota Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 1–11.
- Rabiyah, U., & Firman. (2021). Analisis Penerapan Potensi dan Efektifitas Pajak Parkir dan Retribusi Parkir Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Makassar. *Movere Journal*, 3(1), 59–61.
- Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Parkir. *Jurnal Akuntansi*, 7(4), 3702–3711.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Duncan dalam Richard M Steers. (2012:53). The Role of Goals in Organizational Behavior. In Goodman, P. S. (Ed.), *Designing Effective Work Groups*. Jossey-Bass.
- Safitri, L. A., Avisena, M. A., Tribuana, A. A., Nahda, A. R. M., & Tukiman. (2024). Implementasi Kebijakan Pembayaran Parkir Via QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Rangka Memberikan Kemudahan bagi Masyarakat di Kota Surabaya. *Journal Of Social Science Research*, 4, 13840–13854.

- Satryadewa, A. D., & Latumahina, R. E. (2023). Pemungutan Retribusi Parkir Di Minimarket Ditinjau Dari Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Surabaya. *Indonesia Journal Of Law And Social-Political Governance*, 3(2), 2126–2136.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publikpada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Zuchri Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Patta Rapanna, Ed.). CV. syakir Media Press.