

Implementasi Kebijakan Pembayaran Parkir Menggunakan Transaksi Elektronik di Jalan Serayu Kota Surabaya

Ira Febriana^{1*}, Tjitjik Rahaju², Indah Prabawati³, M. Noer Falaq Al Amin⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: ira.22085@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *The management of on-street parking in Surabaya continues to face problems, including illegal parking, unauthorized parking attendants, and noncompliance with established parking fees. In response, the Surabaya City Government introduced an electronic parking payment policy to improve service quality, order, safety, and local revenue. However, its implementation remains constrained by malfunctioning parking meters, the public's preference for cash payments, and unmet revenue targets. This study aims to describe the implementation of the electronic parking payment policy on Serayu Street, Surabaya. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observations, and document analysis. The analysis refers to George C. Edwards III's policy implementation model, covering communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that internal communication is effective, although public outreach remains limited. Operational staff are adequate, but the number of supervisors and available budget are insufficient. Policy implementers generally demonstrate a supportive attitude, although the cashless payment system has not been applied consistently. The bureaucratic structure is supported by clear standard operating procedures and supervision mechanisms. Therefore, greater public awareness, stronger supervision, and additional training for parking attendants are required.*

Keywords: *City Of Surabaya; Electronic Transactions; On-Street Parking; Parking; Policy Implementation.*

Abstrak. *Pengelolaan parkir di badan jalan di Kota Surabaya masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti parkir ilegal, keberadaan juru parkir tidak resmi, serta ketidakpatuhan terhadap ketentuan tarif parkir yang telah ditetapkan. Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan kebijakan pembayaran parkir secara elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan, ketertiban, keamanan, serta optimalisasi pendapatan daerah. Namun, implementasi kebijakan tersebut masih mengalami kendala, seperti gangguan pada mesin parkir, preferensi masyarakat terhadap pembayaran tunai, dan belum tercapainya target pendapatan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan pembayaran parkir elektronik di Jalan Serayu Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Analisis data menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal telah berjalan efektif, namun sosialisasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Ketersediaan petugas operasional cukup memadai, tetapi jumlah pengawas dan dukungan anggaran masih terbatas. Pelaksana kebijakan menunjukkan sikap mendukung, meskipun penerapan sistem pembayaran nontunai belum sepenuhnya konsisten. Struktur birokrasi didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) dan mekanisme pengawasan yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran masyarakat, penguatan pengawasan, serta pelatihan bagi juru parkir.*

Kata kunci: *Implementasi Kebijakan; Kota Surabaya; Parkir Tepi Jalan Umum; Parkir; Transaksi Elektronik.*

1. LATAR BELAKANG

Pengelolaan parkir merupakan salah satu kewenangan pemerintah daerah dalam urusan perhubungan sebagaimana diatur dalam Pasal 12 Ayat (2) huruf d Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Marau & Djaber (2025) menyatakan bahwa berdasarkan prinsip otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk merumuskan dan menetapkan kebijakan retribusi parkir yang disesuaikan dengan karakteristik serta kebutuhan spesifik wilayahnya. Selanjutnya, menurut Sibuea (2025) pengaturan retribusi dalam perundang-undangan memberi hak kepada pemerintah daerah untuk mengelola retribusi secara mandiri, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada

masyarakat serta memperkuat kemandirian keuangan daerah. Selaras dengan tujuan tersebut, Rahmayani & Kurniadi (2022) menjelaskan bahwa retribusi daerah, termasuk retribusi parkir, berperan penting dalam meningkatkan kemandirian fiskal daerah karena melalui penerimaan retribusi yang optimal pemerintah dapat membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik tanpa bergantung sepenuhnya pada pemerintah pusat.

Retribusi parkir merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah daerah sebagai bentuk pembayaran atas jasa penyediaan dan pengelolaan tempat parkir yang dimiliki atau disediakan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, khususnya pada pasal 88, retribusi parkir tergolong dalam retribusi jasa umum yang dipungut atas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah. Humairah et al. (2021) menyatakan bahwa retribusi parkir merupakan strategi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memerlukan pengelolaan yang terstruktur dari pemerintahan daerah. Lebih lanjut, Manurung (2023) menjelaskan bahwa pengawasan pengelolaan retribusi parkir perlu dilakukan dan dikelola dengan baik oleh pemerintah daerah sehingga dapat berkontribusi terhadap pendapatan asli daerah. Selain itu, Priyantika et al. (2023) menyatakan bahwa pengelolaan retribusi parkir yang berjalan dengan baik perlu didukung dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir kepada pengguna parkir. Dengan demikian, pengelolaan retribusi parkir yang baik tidak hanya berpotensi meningkatkan pendapatan asli daerah, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan publik.

Namun, pengelolaan parkir tepi jalan umum di Kota Surabaya masih menghadapi berbagai permasalahan. Banyak juru parkir beroperasi tanpa izin resmi dari Dinas Perhubungan dan menarik tarif di atas ketentuan, bahkan di lokasi yang seharusnya gratis (Detik Jatim, 2025). Rahman & Nurzaman (2023) menyatakan bahwa fenomena tersebut tidak hanya mengurangi potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat pengguna parkir.

Sebagai tanggapan atas permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menetapkan kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik melalui Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2024 Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Retribusi Jasa Umum. Kebijakan ini bertujuan untuk menyediakan pelayanan parkir yang baik serta sarana dan prasarana perparkiran yang tertib, aman dan memadai. Selain itu, juga merupakan potensi yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber pendapatan asli daerah dari sektor retribusi parkir. Kebijakan ini telah diterapkan di lima titik lokasi, yaitu Jalan Sedap Malam, Jalan Jimerto, Jalan Taman Bungkul, Jalan Serayu,

dan Jalan Progo (Pemerintah Kota Surabaya, 2024). Pembayaran parkir dapat melalui alat parkir meter, *QRIS*, dan *Smart Parking Solution* (SPS). SPS sendiri merupakan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, pembayaran retribusi parkir dapat dilakukan kepada juru parkir pada saat pengguna jasa parkir akan meninggalkan lokasi parkir tersebut. Selanjutnya, terkait tarif parkir, untuk kendaraan roda empat dikenakan sebesar Rp5.000 sedangkan untuk kendaraan roda dua dikenakan sebesar Rp2.000.

Dalam penerapannya, kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik masih menghadapi tantangan dalam pencapaian target pendapatan retribusi yang telah ditetapkan. Hal ini tercermin dari data target dan realisasi pendapatan parkir dalam dua tahun terakhir yang menunjukkan kesenjangan antara target dan realisasi, sebagaimana tersaji pada tabel berikut.

Tabel 1. Data Target dan Realisasi Pendapatan Parkir Tahun 2024-2025.

No.	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
1	2024	65.441.279.426	25.063.915.413	43,00
2	2025	73.480.600.000	25.139.690.091	34,21

Sumber: Laporan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan dan Penunjang Pelayanan

BLUD UPT Parkir Tepi Jalan Umum Tahun 2024-2025.

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa target pendapatan dari parkir tepi jalan umum pada tahun 2024 sebesar Rp65.441.279.426, sedangkan realisasi pendapatan yang diperoleh sebesar Rp25.063.915.413 dengan persentase ketercapaian sebesar 43%. Selanjutnya, pada tahun 2025 target pendapatan dari parkir tepi jalan umum sebesar Rp73.480.600.000, sedangkan realisasi pendapatan yang diperoleh sebesar Rp25.139.690.091 dengan persentase ketercapaian sebesar 34,21%. Berdasarkan pada data kedua periode tersebut dapat dikatakan bahwa tidak tercapai target awal yang telah ditentukan. Hal diatas tidak sejalan dengan tujuan awal dari penerapan kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik, yaitu membantu potensi sumber pendapatan asli daerah dari sektor retribusi parkir.

Rendahnya realisasi ini sejalan dengan temuan di kota-kota lain. Pradita & Utomo (2021) menyatakan bahwa penerapan kebijakan parkir elektronik di Surakarta menunjukkan hasil yang kurang efektif karena mengalami kendala sosialisasi yang belum merata, rendahnya kesadaran masyarakat dan juru parkir terhadap transaksi non-tunai, serta pelaksanaan di lapangan yang belum maksimal. Perdana & Utomo (2024) juga menyatakan bahwa di Samarinda masih terdapat hambatan seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan juru parkir, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, serta komunikasi dan pelaksanaan kebijakan yang belum maksimal. Sementara itu, Ananda et al. (2024) menyatakan bahwa implementasi

layanan *e-parking* di Kota Medan sukses meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor retribusi parkir, meskipun dihadapkan dengan tantangan dalam sosialisasi kepada masyarakat yang masih terbiasa dengan transaksi tunai.

Penelitian terdahulu umumnya membahas efektivitas *e-parking* secara umum dan implementasi kebijakan di tingkat kota, namun belum ada yang mengkaji pada lokus yang lebih spesifik. Berdasarkan observasi lapangan di Jalan Serayu, yang merupakan salah satu titik parkir dengan transaksi elektronik di kawasan Taman Bungkul Surabaya, ditemukan sejumlah kendala, antara lain alat parkir meter yang rusak, juru parkir yang masih menerima pembayaran tunai, serta pengguna jasa parkir yang enggan beralih ke pembayaran digital. Kondisi ini menjadi urgensi sekaligus kebaruan penelitian yang berfokus pada lokus spesifik yang belum pernah diteliti sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu Kota Surabaya.

2. KAJIAN TEORITIS

Implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan suatu kebijakan yang berperan penting dalam mewujudkan tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Van Meter & Van Horn (dalam Kertati et al. 2023) mendefinisikan implementasi kebijakan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh aktor pemerintah maupun swasta, baik secara individu maupun kelompok, yang bertujuan untuk mewujudkan sasaran sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan. Selanjutnya, Sobirin (2023) berpendapat bahwa implementasi kebijakan dalam suatu organisasi merupakan bagian dari rangkaian penerapan visi, misi, strategi, kebijakan, serta program dan kegiatan yang saling berkaitan dan menghasilkan umpan balik. Studi implementasi kebijakan menurut Edwards III (dalam Winarno, 2014) merupakan salah satu tahapan dalam kebijakan publik yang berada diantara perumusan kebijakan dan dampak kebijakan bagi masyarakat yang menjadi sasaran. Pada penelitian ini, implementasi kebijakan dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan oleh Edwards III. Model ini menekankan bahwa terdapat empat variabel yang saling berkaitan dalam memengaruhi proses implementasi kebijakan:

Komunikasi

Pada variabel ini intensitas komunikasi dalam implementasi kebijakan publik sangat penting agar komitmen dan dukungan dari berbagai pihak dapat terbentuk. Penyampaian informasi diperlukan agar para pengambil keputusan dan pelaksana kebijakan dapat menjalankan setiap kebijakan yang akan diterapkan di masyarakat. Menurut Edwards III

terdapat tiga aspek dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu transmisi, konsistensi, dan kejelasan.

Sumber Daya

Dalam variabel ini, sumber daya memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Meskipun isi kebijakan telah disampaikan dengan jelas, kekurangan sumber daya dalam tahap implementasi dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Sumber daya yang dimaksud mencakup tenaga manusia yang terlibat secara aktif dalam pelaksanaan, serta dukungan finansial dan material yang menjadi faktor penunjang keberhasilan kebijakan. Dalam hal ini, sumber daya meliputi staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.

Disposisi

Pada variabel ini merupakan elemen penting ketiga dalam pendekatan implementasi kebijakan publik. Agar pelaksanaan kebijakan berlangsung secara efektif, para pelaksana perlu memahami sifat dan karakter para aktor kebijakan. Ketika pelaksana memiliki disposisi yang positif, maka mereka cenderung akan menjalankan kebijakan dengan optimal. Dalam hal ini, disposisi meliputi efek disposisi, melakukan pengaturan birokrasi, dan insentif.

Struktur Birokrasi

Dalam variabel ini, struktur birokrasi merupakan elemen penting dalam pelaksanaan kebijakan. Birokrasi yang dimaksud tidak hanya merujuk pada instansi pemerintah, tetapi juga mencakup institusi atau organisasi lain yang terlibat dalam kebijakan tersebut. Karena pelaksanaan kebijakan sering kali melibatkan berbagai aktor, diperlukan koordinasi yang jelas dan terarah. Tanpa dukungan struktur birokrasi yang baik, pemanfaatan sumber daya dapat menjadi kurang maksimal sehingga menghambat pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, struktur birokrasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Dalam hal ini, struktur birokrasi meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), dan fragmentasi.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2023) penelitian kualitatif merupakan suatu proses untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari perilaku individu maupun kelompok dalam rangka menggambarkan permasalahan sosial atau kemanusiaan. Menurut Siyoto & Sodik (2015) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berfokus pada penelaahan suatu fenomena secara mendalam serta membedakannya dari fenomena yang lain. Lokasi penelitian ini terletak di Jalan Serayu, Kota Surabaya. Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan dengan

menggunakan model implementasi oleh Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu, Kota Surabaya merupakan kebijakan yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan sebagai upaya untuk mewujudkan pengelolaan parkir yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel, sekaligus mengoptimalkan pendapatan asli daerah dari sektor retribusi parkir. Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan tersebut menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang mencakup empat indikator utama yang saling berkaitan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan indikator pertama yang dianalisis dalam model implementasi kebijakan menurut Edwards III. Menurut Edwards III (1980), agar suatu kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik, para pelaksana harus memahami apa yang seharusnya mereka lakukan. Hal tersebut hanya dapat terwujud apabila instruksi-instruksi mengenai pelaksanaan kebijakan disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada seluruh pihak yang terlibat. Dalam konteks implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu, dimensi komunikasi mencakup transmisi, konsistensi, dan kejelasan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa transmisi informasi kebijakan pada jalur internal antara Dinas Perhubungan, pengawas, dan juru parkir berjalan secara terstruktur dan berjenjang. Faktor kunci yang mendukung kelancaran transmisi ini adalah status kepegawaian juru parkir di Jalan Serayu sebagai pegawai resmi Pemerintah Kota Surabaya, sehingga alur komando dan penyampaian informasi dapat dilakukan secara lebih mudah dan teratur dibandingkan dengan sistem bagi hasil yang berlaku pada juru parkir tepi jalan umum lainnya. Meskipun pada awal penerapan kebijakan sekitar tahun 2016-2017 sempat terjadi resistensi dari juru parkir konvensional, Dinas Perhubungan berhasil mengatasinya melalui pendekatan persuasif berupa pengangkatan juru parkir menjadi pegawai resmi dengan gaji tetap bulanan. Keberhasilan ini sejalan dengan pernyataan Edwards III (1980) bahwa hambatan transmisi dapat diatasi apabila pelaksana tidak lagi merasa dirugikan oleh perubahan kebijakan.

Sebaliknya, transmisi kepada pengguna jasa parkir sebagai kelompok sasaran menunjukkan kondisi yang belum optimal. Sebagian pengguna hanya memperoleh informasi dari papan informasi yang hanya mencantumkan keterangan "Kawasan Parkir Digital" tanpa disertai petunjuk yang terperinci, sementara sebagian lain mendapatkan arahan singkat dari juru parkir. Ketidakmerataan ini mengindikasikan rendahnya peran aktif juru parkir dalam menyampaikan informasi kepada pengguna jasa parkir. Kastono et al. (2021) menegaskan bahwa penyampaian informasi kepada kelompok sasaran merupakan aspek yang krusial agar mereka tidak hanya menerima kebijakan, tetapi juga terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam pencapaian tujuan kebijakan.

Dari aspek kejelasan, terdapat perbedaan antara pelaksana dan pengguna jasa parkir. Dari sisi pelaksana, informasi yang disampaikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah dipahami dengan baik oleh juru parkir dan pengawas lapangan. Hal ini didukung oleh adanya SOP, pembekalan penggunaan kartu tapping, serta penyediaan perangkat pendukung operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi pada tingkat internal telah berjalan dengan baik. Namun, dari sisi pengguna jasa parkir, informasi yang tersedia masih terbatas. Papan informasi yang terpasang hanya menunjukkan status kawasan sebagai kawasan parkir digital tanpa disertai petunjuk penggunaan alat parkir meter dan metode pembayaran secara rinci. Meskipun demikian, pengguna jasa parkir yang diwawancarai tetap mampu melakukan pembayaran secara elektronik dan memberikan penilaian positif terhadap kebijakan ini, terutama karena adanya transparansi tarif parkir. Temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi kepada pengguna masih perlu ditingkatkan, meskipun implementasi kebijakan telah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yang memiliki literasi digital yang memadai.

Pada aspek konsistensi dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu menunjukkan hasil yang berbeda antara tingkat internal dan eksternal. Pada tingkat internal, konsistensi pelaksanaan relatif terjaga melalui adanya kontrak kerja dan mekanisme sanksi yang mendorong juru parkir untuk mematuhi instruksi yang telah ditetapkan. Kondisi ini mendukung keseragaman pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Namun, pada tingkat eksternal masih ditemukan beberapa bentuk ketidakkonsistenan. Meskipun kawasan tersebut telah ditetapkan sebagai zona pembayaran non-tunai, pembayaran tunai masih diterima dalam kondisi tertentu, seperti ketika pengguna jasa parkir tidak memiliki saldo atau belum siap menggunakan metode pembayaran elektronik. Selain itu, penyampaian informasi oleh juru parkir kepada pengguna jasa parkir belum dilakukan secara seragam,

sehingga pengalaman yang diterima pengguna berbeda-beda. Temuan lain juga menunjukkan bahwa pemberian karcis parkir setelah pembayaran juga belum dilakukan secara konsisten oleh juru parkir. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sumber Daya

Edwards III (1980) menegaskan bahwa meskipun instruksi kebijakan telah dikomunikasikan dengan baik, implementasi tidak akan berjalan optimal apabila tidak ditopang oleh sumber daya yang memadai. Sumber daya dalam penelitian ini dianalisis melalui empat aspek, yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.

Pada aspek staf dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu menunjukkan kondisi yang cukup memadai pada tingkat operasional. Setiap titik parkir dijaga oleh juru parkir dan didukung oleh pengawas lapangan yang bertugas melakukan pemantauan secara berkala. Selain itu, sebagian besar pengguna jasa parkir, khususnya pengguna kendaraan roda empat, telah memiliki kesiapan untuk menggunakan metode pembayaran elektronik.

Meskipun demikian, pada tingkat institusional masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah personel Dinas Perhubungan Kota Surabaya belum sebanding dengan banyaknya titik parkir yang harus diawasi, sehingga pengawasan tidak dapat dilakukan secara optimal. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, Dinas Perhubungan melibatkan partisipasi masyarakat melalui berbagai kanal pengaduan, termasuk aplikasi Wargaku dan media sosial.

Pada aspek informasi dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu telah berjalan cukup baik pada tingkat pelaksana. Juru parkir telah memperoleh pemahaman yang memadai mengenai prosedur operasional melalui sosialisasi dan SOP yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Selain itu, informasi mengenai pelaksanaan kebijakan juga didukung oleh laporan masyarakat melalui aplikasi Wargaku dan media sosial yang membantu proses pengawasan di lapangan.

Namun, dari sisi pengguna jasa parkir, ketersediaan informasi masih perlu ditingkatkan. Papan informasi yang tersedia hanya menunjukkan status Jalan Serayu sebagai kawasan parkir digital tanpa disertai petunjuk pembayaran yang lebih rinci. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kendala, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan metode pembayaran elektronik. Oleh karena itu, penyediaan informasi yang lebih lengkap dan mudah dipahami menjadi penting untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

Pada aspek wewenang dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu telah berjalan dengan cukup baik. Setiap pelaksana memiliki tugas dan kewenangan yang jelas sesuai dengan SOP yang berlaku, mulai dari Kepala Dinas, Kepala UPT, koordinator, pengawas, hingga juru parkir. Kejelasan pembagian wewenang ini membantu setiap pelaksana memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mendukung pelaksanaan kebijakan.

Selain itu, penerapan sanksi administratif secara berjenjang turut memperkuat pelaksanaan kewenangan di lapangan. Juru parkir yang melanggar ketentuan dapat dikenakan sanksi mulai dari surat peringatan hingga pemutusan kontrak kerja. Adanya mekanisme sanksi tersebut mendorong kepatuhan pelaksana terhadap aturan yang telah ditetapkan, sehingga mendukung implementasi kebijakan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Pada aspek fasilitas dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu masih menghadapi beberapa kendala. Sebagian alat parkir meter yang menjadi fasilitas utama mengalami kerusakan akibat usia pakai, keterbatasan suku cadang, dan minimnya pemeliharaan. Kondisi tersebut menyebabkan tidak seluruh perangkat dapat beroperasi secara optimal dalam mendukung pelaksanaan kebijakan.

Meskipun demikian, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya adaptif dengan menyediakan alternatif pembayaran melalui *QRIS* dan aplikasi *Smart Parking Solution* (SPS). Selain itu, juru parkir juga difasilitasi dengan perangkat ponsel dan *printer* untuk mendukung operasional di lapangan. Langkah ini memungkinkan pembayaran non-tunai tetap dapat dilakukan meskipun sebagian alat parkir meter tidak berfungsi. Namun, keterbatasan anggaran yang berdampak pada tertundanya pemeliharaan berkala menunjukkan bahwa keberlanjutan fasilitas pendukung masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian dalam implementasi kebijakan.

Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan indikator ketiga dalam model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III. Disposisi sendiri mengacu pada kecenderungan, komitmen, dan motivasi para pelaksana dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Edwards III (1980) berpendapat bahwa para pelaksana tidak hanya harus mengetahui apa yang dilakukan, tetapi mereka juga harus memiliki kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Pada indikator ini dapat dilihat melalui efek disposisi, melakukan pengaturan birokrasi, dan insentif.

Efek disposisi dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu menunjukkan adanya dukungan yang cukup baik dari para pelaksana, meskipun belum sepenuhnya optimal. Juru parkir pada kawasan ini berstatus sebagai pegawai resmi Pemerintah Kota Surabaya yang terikat kontrak kerja, sehingga memiliki kewajiban untuk mematuhi seluruh aturan dan inovasi yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan. Kondisi tersebut mendorong terbentuknya sikap yang cenderung positif dan mendukung pelaksanaan kebijakan. Selain itu, pengawas lapangan juga menunjukkan komitmen yang konsisten melalui kegiatan pemantauan rutin dan pengawasan terhadap kinerja juru parkir, sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan lebih terkontrol.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa bentuk disposisi yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan kebijakan. Sebagian kecil juru parkir masih menunjukkan kepatuhan yang bersifat situasional, yakni mematuhi aturan saat diawasi tetapi tetap menerima pembayaran tunai tanpa mencatat transaksi secara digital ketika tidak ada pengawasan. Praktik tersebut berisiko mengurangi transparansi dan optimalisasi penerimaan retribusi parkir. Dari sisi pengguna jasa parkir, meskipun sebagian besar mulai terbiasa menggunakan metode pembayaran elektronik, masih terdapat pengguna yang memilih pembayaran tunai karena faktor kebiasaan, keterbatasan saldo, maupun kendala teknis. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada sikap pelaksana, tetapi juga pada kesiapan dan penerimaan masyarakat sebagai kelompok sasaran kebijakan.

Pada aspek melakukan pengaturan birokrasi dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu dilakukan melalui berbagai mekanisme untuk membentuk sikap pelaksana yang mendukung kebijakan. Salah satu langkah utama adalah perubahan status juru parkir dari sistem bagi hasil menjadi pegawai kontrak dengan gaji tetap. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya menerapkan sistem pengawasan berlapis melalui pengawas lapangan yang bertugas pada setiap shift operasional, sehingga kinerja juru parkir dapat dipantau secara rutin dan terstruktur. Pengaturan birokrasi ini juga diperkuat melalui kebijakan rekrutmen yang mewajibkan calon juru parkir menandatangani kontrak kerja dengan komitmen untuk mendukung penyelenggaraan parkir digital di Kota Surabaya.

Meskipun berbagai mekanisme tersebut telah menciptakan lingkungan kerja yang lebih terkontrol dan mendorong kepatuhan pelaksana, efektivitasnya masih menghadapi tantangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian juru parkir yang memanfaatkan celah dalam pengawasan untuk tidak sepenuhnya menerapkan sistem pembayaran elektronik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengaturan birokrasi yang selama

ini berfokus pada pengawasan eksternal perlu diimbangi dengan penguatan proses rekrutmen, pembinaan, dan internalisasi nilai-nilai kebijakan agar kepatuhan pelaksana tidak hanya didorong oleh kontrol dan sanksi, tetapi juga oleh pemahaman serta komitmen terhadap tujuan kebijakan.

Pada aspek insentif, Dinas Perhubungan Kota Surabaya menerapkan kombinasi insentif positif dan negatif untuk mendukung implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu. Insentif positif diberikan dalam bentuk gaji tetap bulanan bagi juru parkir sebagai pegawai kontrak Pemerintah Kota Surabaya, sehingga penghasilan mereka tidak lagi bergantung pada jumlah transaksi yang diperoleh. Selain itu, juru parkir juga difasilitasi dengan perangkat pendukung seperti ponsel dan printer untuk operasional aplikasi *Smart Parking Solution* (SPS). Di sisi lain, insentif negatif diwujudkan melalui mekanisme sanksi administratif yang diterapkan secara bertahap, mulai dari SP 1, SP 2, hingga SP 3 yang dapat berujung pada pemutusan kontrak kerja. Penerapan sanksi ini berfungsi sebagai instrumen pengendalian untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan mendorong kepatuhan terhadap kebijakan.

Struktur Birokrasi

Indikator terakhir dalam model implementasi kebijakan oleh Edwards III adalah struktur birokrasi. Edwards III (1980) menjelaskan bahwa meskipun para pelaksana kebijakan sudah mengetahui apa yang harus dilakukan, memiliki kemauan, serta sumber daya yang cukup, pelaksanaan kebijakan tetap bisa terhambat oleh struktur organisasi tempat mereka bekerja. Edwards III (1980) juga menyebutkan bahwa terdapat dua karakteristik utama yang memengaruhi implementasi kebijakan, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi.

Pada dimensi struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu telah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya SOP resmi yang mengatur secara rinci alur pelaksanaan kebijakan, mulai dari proses penugasan, pelaksanaan operasional, hingga pelaporan. Kejelasan prosedur dan pembagian tugas tersebut mendukung terciptanya koordinasi yang lebih terstruktur antar pelaksana. Temuan ini sejalan dengan pendapat Edwards III (1980) yang menyatakan bahwa SOP berperan penting dalam menciptakan keseragaman tindakan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mempermudah pengambilan keputusan dalam organisasi yang kompleks.

Selain didukung oleh SOP yang jelas, struktur birokrasi juga diperkuat melalui pembagian peran yang tegas pada setiap tingkatan organisasi, mulai dari Kepala Dinas, UPT, koordinator, pengawas, hingga juru parkir. Implementasi di lapangan menunjukkan bahwa para

pelaksana umumnya telah memahami dan menjalankan tugas sesuai prosedur yang berlaku. Mekanisme pelaporan yang dilakukan secara rutin dan berjenjang, serta pengawasan yang bahkan mendapat perhatian langsung dari Walikota Surabaya melalui grup WhatsApp, menunjukkan adanya komitmen kuat dari pimpinan terhadap pelaksanaan kebijakan. Sebagaimana dikemukakan oleh Chairunnisa et al. (2023), dukungan dan komitmen pimpinan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendorong keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan demikian, struktur birokrasi yang jelas dan didukung oleh komitmen organisasi menjadi faktor yang membantu menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu.

Selanjutnya, fragmentasi berkaitan dengan penyebaran tanggungjawab implementasi kebijakan di antara berbagai unit organisasi yang berbeda. Dalam implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu, fragmentasi dapat diidentifikasi pada rantai komando yang terdiri dari enam lapisan yaitu Walikota, Kepala Dinas, Kepala UPT, Kepala Sub Koordinator, Kepala Sub Unit, Pengawas, hingga Juru Parkir. Menurut Edwards III (1980) semakin banyak pihak yang terlibat dalam suatu kebijakan serta semakin tinggi tingkat ketergantungan antar keputusan diantara mereka, maka semakin rendah peluang keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik telah diimplementasikan di Jalan Serayu berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 26 tahun 2024 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Retribusi Jasa Umum. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator implementasi kebijakan menurut Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Ditinjau aspek komunikasi, penyampaian kebijakan kepada para pelaksana telah berlangsung secara jelas dan terstruktur. Namun, komunikasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa parkir masih belum optimal, karena sosialisasi belum dilakukan secara aktif dan konsisten oleh juru parkir, sehingga sebagian pengguna jasa parkir masih bergantung pada papan informasi yang terpasang di sekitar lokasi parkir. Selain itu, juru parkir juga masih tidak konsisten dalam memberikan karcis parkir kepada pengguna jasa parkir.

Dari aspek sumber daya, ketersediaan sumber daya manusia pada tingkat operasional dapat dikatakan sudah mencukupi, namun pada tingkat institusional masih terdapat ketidakseimbangan antara jumlah pengawas dengan jumlah titik parkir. Selain itu, keterbatasan anggaran berdampak pada kurang optimalnya pemeliharaan sarana dan prasarana, khususnya kerusakan alat parkir meter. Sehingga diterapkan alternatif pembayaran parkir melalui penggunaan *QRIS* dan aplikasi digital berupa SPS.

Dari aspek disposisi, pelaksana kebijakan umumnya menunjukkan sikap yang mendukung. Akan tetapi, masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan, khususnya terkait praktik penerimaan pembayaran tunai tanpa melakukan tapping ke mesin atau *QRIS* sehingga tidak tercatat secara digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan juru parkir belum sepenuhnya didasarkan pada kesadaran dan komitmen yang kuat.

Dari aspek struktur birokrasi, implementasi kebijakan ini telah didukung oleh keberadaan SOP yang jelas, alur komando yang terstruktur, serta mekanisme pengawasan dan pelaporan yang berjalan secara rutin. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah pengawas dibandingkan dengan luasnya cakupan titik parkir masih menjadi kendala dalam menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik di Jalan Serayu. Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat secara lebih aktif dan terarah, baik melalui papan informasi yang lebih informatif, media sosial resmi, maupun edukasi langsung oleh juru parkir kepada pengguna jasa parkir di lokasi. Upaya sosialisasi ini penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai tata cara dan manfaat pembayaran parkir secara elektronik. Selain itu, Dinas Perhubungan juga perlu memastikan konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan parkir, khususnya terkait kewajiban juru parkir dalam memberikan karcis sebagai bukti pembayaran resmi kepada setiap pengguna jasa parkir. Di sisi lain, masyarakat juga perlu didorong untuk lebih aktif meminta karcis sebagai bentuk partisipasi dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan parkir.

Selain aspek sosialisasi, penguatan pengawasan dan pembinaan terhadap juru parkir juga perlu menjadi perhatian. Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu meningkatkan intensitas monitoring di lapangan, baik melalui pengawasan rutin maupun inspeksi mendadak untuk memastikan kepatuhan juru parkir terhadap ketentuan yang berlaku, termasuk ketika tidak berada dalam pengawasan langsung. Pembinaan secara berkala melalui pelatihan,

pengarahan, dan evaluasi kinerja juga perlu dilakukan guna meningkatkan disiplin, integritas, dan profesionalisme juru parkir dalam menjalankan tugasnya. Upaya tersebut perlu didukung dengan penerapan sanksi yang konsisten terhadap setiap pelanggaran agar tercipta kepatuhan yang berkelanjutan dan implementasi kebijakan pembayaran parkir menggunakan transaksi elektronik dapat berjalan lebih optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Ananda, B. S., Sinaga, K., & Siregar, F. A. (2024). Implementasi layanan e-parking dalam menambah pendapatan asli daerah (PAD) oleh Dinas Perhubungan Kota Medan. *Jurnal Publik Reform*, 1–11. <https://doi.org/10.46576/jpr.v11i1.4938>
- Chairunnisa, L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Analisis penerapan kebijakan keterbukaan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kota Serang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 31–45. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i2.158>
- Devi, A. (2025, April 15). 18 jukir liar di 16 titik toko modern Surabaya ditertibkan. *detikJatim*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7870677/18-jukir-liar-di-16-titik-toko-modern-surabaya-ditertibkan>
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Humairah, U. L., Kusumastuti, E. D., & Supriatna, I. (2021). Analisis pengelolaan retribusi parkir sebagai strategi peningkatan pendapatan asli daerah (Studi kasus pada Pemerintah Daerah Kota Bandung). *Indonesian Accounting Research Journal*, 466–479.
- Kastono, Zulkarnaen, & Nuzulian, U. (2021). Implementasi program pendidikan profesi guru (PPG) di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi*, 1–15. <https://doi.org/10.26418/publika.v10i2.2833>
- Kertati, I., Harsoyo, Pratomo, S., Sancono, B. W., Daeni, M., Widyastomo, R. P., ... Wirasati, W. (2023). *Implementasi kebijakan publik: Dari hulu ke hilir*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Manurung, M. H. (2023). Pengawasan dan pengelolaan retribusi parkir oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Sosial dan Sains*, 345–356. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i4.718>
- Marau, M. D., & Djaber, Y. S. (2025). Kebijakan pengelolaan retribusi parkir pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Parigi Moutong. *Journal of Social and Political Science Research*. <https://jurnalazislamadjido.ac.id/index.php/JSPSR/article/view/151>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2024, Januari 11). 5 lokasi parkir TJU dan gedung di Surabaya yang bisa bayar pakai non-tunai. *Pemerintah Kota Surabaya*. <https://surabaya.go.id/id/berita/78128/5-lokasi-parkir-tju-dan-gedung-di-surabaya-yang-bisa-bayar-pakai-non-tunai>
- Perdana, M. A., & Utomo, H. S. (2024). Implementasi layanan parkir elektronik (e-parking) oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda (Studi kasus Jalan Diponegoro). *eJournal Administrasi Publik*, 76–88.

- Pradita, S. D., & Utomo, I. H. (2021). Efektivitas sistem parkir elektronik (e-parkir) dalam pengelolaan parkir di Kota Surakarta (Studi kasus Jalan Dr. Radjiman). *Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI)*, 33–46. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v1i1.67>
- Priyantika, D., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2023). Manajemen perparkiran dan kualitas pelayanan juru parkir dalam kebijakan retribusi zona parkir tepi jalan umum. *Journal of Management and Public Policy*, 1–20.
- Rahman, I. N., & Nurzaman, A. (2023). Implementasi kebijakan retribusi jasa umum penyelenggaraan transportasi bidang perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian dan Inovasi*, 34–44.
- Rahmayani, M. W., & Kurniadi, E. (2022). Pengaruh pajak daerah dan retribusi daerah terhadap tingkat kemandirian keuangan daerah pada pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat periode 2018–2021. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 224–234.
- Sibuea, E. M. (2025). Pengaturan retribusi dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 733–746. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v5i1.6268>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sobirin. (2023). *Implementasi kebijakan (Studi kasus, teori dan aplikasinya)*. Chakti Pustaka Indonesia.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan publik (Teori, proses dan studi kasus)*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).