

Efektivitas Program pada Pelayanan Publik *E-Parking* di Taman Bungkul Kota Surabaya

Herjuna Anandita Prasetya, Anastasia Murdyastutik, Supranoto

E-mail: njenod@gmail.com

Abstract

This study aims to describe the level of program effectiveness in e-parking publik services at Taman Bungkul Surabaya City which was launched by the Surabaya City Government through the Surabaya City Transportation Service. E-parking is an e-government program launched with the hope of being able to meet the needs of the people of Surabaya in the parking sector. The reason underlying this research is that the Surabaya City Government answers various parking problems that are complained by the community by implementing a technology-based parking service program, namely parking meters. With this parking meter, he hopes to be able to provide solutions to parking problems in the city of Surabaya. Therefore, there are indications of wasting the regional budget (APBD) if this program does not run in accordance with what the Surabaya City government wants. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. Respondents in this study amounted to 100 people. The sampling technique used is incidental sampling technique. In this study, researchers used 4 (four) data collection techniques, namely questionnaires, observation, interviews and documentation. The data obtained were then tested for validity through the product moment correlation test using the SPSS 26 application, then the data that were declared valid were presented and analyzed. The data analysis technique in this study uses frequency distribution. The data evidence is in the form of respondent's questionnaires, photos, and also interview transcripts. Based on the research results, it is known that the e-parking service program implemented by the Surabaya City Transportation Service is declared effective. Based on the results of the calculation of the frequency distribution, it shows significant results that the implementation of the e-parking service program is in the Good category with a total frequency of 47% with a total of 47 respondents. Based on the results of calculations carried out in measuring the effectiveness of the e-parking service program in the city of Surabaya, it can be concluded that it is effective or in the good category.

Keywords: *effectiveness, e-parking*

1. Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat efektivitas program pelayanan publik *e-parking* di Taman Bungkul Kota Surabaya yang diluncurkan Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *E-parking* merupakan program *e-goverment* yang diluncurkan dengan harapan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Surabaya di sektor parkir. Saat ini parkir meter diterapkan di dua lokasi berbeda yaitu di Balai Kota Surabaya dan Taman Bungkul. Dua lokasi ini dianggap strategis karena berada di kawasan strategis di

Kota Surabaya dan merupakan tempat titik temu atau titik kumpul bagi masyarakat Surabaya atau dengan kata lain dua tempat ini selalu ramai dengan pengunjung. Hal ini dikarenakan dua tempat ini merupakan tempat rekreasi bagi masyarakat Kota Surabaya maupun luar Kota Surabaya.

Kota Surabaya merupakan salah satu Kota Metropolitan terbesar kedua setelah Jakarta dengan penduduk mencapai 3.158.943 juta jiwa pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik). Kota Surabaya yang merupakan kota Indamargi yaitu kota Industri, Perdagangan, Maritim dan Pendidikan yang memiliki intensitas kegiatan tinggi di Jawa Timur. Kota Surabaya sangat berperan dalam perkembangan perekonomian Jawa Timur, sebab Kota Surabaya ini terkonsentrasi berbagai kegiatan potensial seperti perdagangan dan jasa, pusat perbelanjaan, hiburan dan rekreasi. Banyaknya kegiatan perekonomian perdagangan juga harus diimbangi dengan penyediaan lahan parkir yang mencukupi. Pusat kegiatan perekonomian tanpa mempunyai lahan parkir yang memadai dapat menyebabkan terjadinya penarikan retribusi parker tanpa karcis atau menaikkan tariff parker retribusi yang berarti tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kurangnya pengawasan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya terhadap juru parker menjadi salah satu factor adanya penyelewengan retribusi parker dengan penarikan yang tidak sesuai aturan dan parkir ilegal. Selain itu, kepemilikan kendaraan pribadi yang semakin meningkat tetapi tidak didukung dengan ketersediaan lahan parkir juga menjadi permasalahan perpajakan. Permasalahan perpajakan juga tidak hanya menyebabkan kemacetan, tetapi banyak kerugian yang dialami terkait parkir yang tidak sesuai dengan aturan.

Berbagai permasalahan perpajakan tersebut ditindaklanjuti oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan mengambil langkah melalui penerapan Perwali no. 3 Tahun 2017 dan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perpajakan di Kota Surabaya yang merupakan pembaharuan dari Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2009 untuk mengatur kembali berfungsinya kelancaran lalu lintas terutama dalam hal perpajakan. Dalam peraturan baru ini terdapat beberapa hal yaitu tersedianya insentif untuk penyedia dan pengelola parkir swasta di luar Ruang Milik Jalan (RMJ) dan adanya asuransi layanan parker bagi kendaraan yang parkir di Tepi Jalan Umum (TJU) dan Tempat Khusus Parkir (TPK). *E-parking* merupakan salah satu solusi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mengatasi permasalahan perpajakan berdasarkan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2018 BAB XII Pasal 28 Tentang Penggunaan Sistem Informasi dan Aplikasi dan diperkuat dengan adanya SOP (*Standart Operating Procedure*) yang tercantum pada keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: 272/HK.105/DRJD/96 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir.

Harapannya *e-parking* memberikan solusi atas permasalahan perpajakan yang timbul di Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Penerapan *e-parking* merupakan wujud penggunaan teknologi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dengan perpajakan yang aman dan nyaman. *E-parking* diharapkan dapat mengurangi pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga masyarakat dapat memarkirkan kendaraannya sendiri yang dibantu oleh juru parker dan membayar dengan *e-money*.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan tingkat efektivitas program pada pelayanan *e-parking* dengan

harapan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk mengukur tingkat efektivitas pada pelayanan *e-parkir*.

Berdasarkan latar belakang yang terkait dengan program pelayanan *e-parking*, peneliti mengangkat penelitian dengan judul: Efektivitas Program Pada Pelayanan *E-parking* di Taman Bungkul Kota Surabaya

Administrasi Publik

Memasuki abad ke-20, muncul konsep baru yang disebut dengan *New Publik Service*. Konsep yang digagas oleh Denhardt dan Denhardt ini memiliki orientasi pada pelayanan masyarakat dengan fokus pemenuhan kebutuhan masyarakat dan keterlibatannya dalam pelayanan. Mulyadi & Dkk (2016:10-11) menjelaskan bahwa konsep ini memiliki perbedaan cara pandang terhadap masyarakat, hal ini berarti dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, masyarakat berhak untuk dilayani sebaik-baiknya dalam menentukan jenis atau bentuk pelayanan, berpartisipasi dalam menyediakan pelayanan, serta mengawasi bagai mana pelayanan diberikan.

Sebuah paradigma baru lahir karena munculnya kritik dan ketidaksesuaian paradigma yang sebelumnya, begitu juga dengan *New Publik Service* yang berusaha untuk mengembalikan posisi “pelanggan” ke warga negara atau *citizen*, dan pemerintah yang awalnya hanya berperan sebagai pengarah menjadi pelayan publik. Tujuan dicapai dengan menjalankan kerja sama antara pemerintah, swasta, dan *civil society*. Dasar motivasi pelayanan publik adalah pelayanan kepada masyarakat dan keinginan memberikan kontribusi bagi masyarakat.

Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt menjelaskan bahwa *New Publik Service* memosisikan warga negara sebagai pemilik pemerintahan dan mampu untuk bertindak bersama-sama guna mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Perspektifnya juga diawali dengan pengakuan atas pentingnya warga masyarakat dalam pemerintahan yang demokratis serta menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Kebijakan Publik

James E Anderson sebagaimana dikutip Islamy (2009: 17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah “*a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*” (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Konsep kebijakan yang ditawarkan oleh Anderson ini menurut Winarno (2007:18) dianggap lebih tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu konsep ini juga membedakan secara tegas antara kebijakan (*policy*) dengan keputusan (*decision*) yang mengandung arti pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada.

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010:27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan kepuasan yang dapat dirasakan oleh orang yang dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia

jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir (2010:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memberikan layanan (melayani) kepada seseorang atau masyarakat. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Efektivitas Pelayanan Publik

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Menurut Kurniawan (2005:109) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan ketegangan dalam pelaksanaannya”. sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Menurut Kurniawan (2005:109) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya”.

Sumaryadi (2005:105) berpendapat “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan”. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Unsur yang penting dalam konsep efektivitas adalah; pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses.

Komaruddin (1994:294) juga mengungkapkan bahwa “Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.” Selanjutnya Siagian (2001:24) memberikan definisi sebagai berikut “Efektivitas adalah memanfaatkan sumberdaya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya”. Jadi efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas

memiliki pengertian seberapa baik pekerjaan, pelaksanaan tugas, dan fungsi menghasilkan *output* atau tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai dengan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan yang dipengaruhi oleh sumberdaya, baik manusia dan sarana prasarana, struktur organisasi yang jelas, faktor lingkungan yang mempengaruhi pengambilan keputusan, dan kegiatan manajemen lainnya yang saling melengkapi dalam mencapai tujuan.

Konsep Efektivitas Program

Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait.

Menurut Jones (1991:379) dalam Merlambang merumuskan efektivitas program diukur berdasarkan kriteria-kriteria sebagai berikut.

1. Proses

Apakah program tersebut mencapai orang-orang, rumah tangga, atau unit sasaran lainnya seperti yang dituju oleh program tersebut? Apakah program tersebut menyediakan sumberdaya, pelayanan dan manfaat-manfaat atau keuntungan seperti yang diisyaratkan oleh rancangan program.

2. Penilaian dampak

Apakah program tersebut efektif dalam pencapaian tujuan yang diinginkan, dapatkah hasil-hasil dijelaskan oleh beberapa proses alternatif di luar program? Apakah program tersebut memiliki dampak-dampak yang tidak diinginkan?

3. Efektivitas biaya

Berapa besar biaya yang dibutuhkan untuk menghantarkan pelayanan serta manfaat kepada partisipan program? Apakah program tersebut lebih efisien dibandingkan dengan penggunaan alternatif untuk sumber daya yang sama?

Kemudian menurut Kettner, Moroney dan Martin dalam Asmariva (2008:262) bukunya yang berjudul *Designing and Managing Programs An Effectiveness-Based Approach* menjelaskan bahwa terdapat criteria penilaian apakah suatu program efektif atau tidak, sebagai berikut.

1. *Effort* (Upaya)

Effort (output) data provide feedback on the amount of product and services (intermediate outputs) provided, the amount of quality product and services (quality outputs) provided, and the number service complementions (final outputs) achieved. (upaya data memberikan umpan balik pada sejumlah produk dan pelayanan yang disediakan, kualitas jumlah produk dan pelayanan yang disediakan, dan tercapainya penyelesaian jumlah pelayanan).

2. *Cost – Efficiency* (Penghematan Biaya)

Cost – Efficiency data provide a feedback on the costs of providing program products and services, including intermediate outputs, quality outputs, and final

outputs (service completions). Cost efficiency data are developed by computing costs per output: intermediate, quality, and final. (Cost Efficiency data memberikan umpan balik mengenai biaya penyediaan produk program dan layanan, termasuk output menengah, kualitas output, dan output akhir).

3. Result

Result (outcome) data provide feedback on the extent to which a program achieves its intended result (outcome), both intermediate and final. Result (outcome) data can be monitored during implementation to compare actual result achieved with planned result. (Result data memberikan umpan balik tentang sejauh mana suatu program dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan (outcome) baik hasil sementara dan hasil akhir. Result data dapat dipantau selama pelaksanaan untuk membandingkan hasil aktual yang dicapai dengan hasil yang direncanakan).

4. Cost – Effectiveness

Cost – Effectiveness data provide feedback on the cost of achieving program result (outcome), both intermediate and final. Cost effectiveness data are developed by computing cost per intermediate outcome and per final outcome. (Cost Effectiveness data memberikan umpan balik pada biaya mencapai hasil program (outcome), baik hasil sementara dan hasil akhir. Cost Effectiveness data biasanya hanya tersedia pada akhir tahun program (evaluasi program) dan digunakan untuk mendokumentasikan biaya mencapai hasil (outcome) untuk keperluan perencanaan kebijakan dan untuk tujuan pelaporan pengukuran kinerja).

5. Impact (Dampak)

Impact data provide feedback on the most difficult assessment question of all: what happened to clients as a result of participation in a program that would not have happened in the program's absence? To address this question, impact data are usually generated using social science research techniques, including the creation of a control group for comparison purposes and the use of statistics to measure the magnitude of the impact. (Impact data memberikan umpan balik pada pertanyaan penilaian yang paling sulit dari semua yaitu: apa yang terjadi dengan klien sebagai hasil dari partisipasi dalam program dan apa yang tidak akan terjadi jika tidak adanya program? Untuk menjawab pertanyaan ini, data dampak biasanya dihasilkan dengan menggunakan teknik penelitian ilmu sosial, termasuk penciptaan kelompok control untuk tujuan perbandingan dan penggunaan statistik untuk mengukur besarnya dampak).

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kettner, Moroney dan Martin tersebut maka dapat disimpulkan bahwa suatu program dapat dikatakan efektif apabila memenuhi kelima kriteria tersebut, yaitu: upaya/usaha (*effort*) yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan program sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, efisiensi biaya (*cost efficiency*) dari pelaksanaan program, hasil (*result*) dari pelaksanaan program dibandingkan dengan hasil yang ditetapkan sebelumnya, efektivitas biaya (*cost effectiveness*) program yaitu besaran biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan program dan dampak (*impact*) yang dirasakan langsung oleh masyarakat dari pelaksanaan program.

Menurut Duncan dalam Steers (2012:53) mengemukakan ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program terdiri dari 3 aspek sebagai berikut.

1. Pencapaian tujuan, yaitu pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan

harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran yang merupakan target konkrit dan dasar hukum.

2. Integritas, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain.
3. Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian yang berjudul Efektivitas Program Layanan Publik *E-Parking* di Kota Surabaya. Untuk dapat mengukur Efektivitas Program Layanan Publik *E-Parking* di Kota Surabaya Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, peneliti menggunakan ukuran efektivitas program dari Duncan. Peneliti menggunakan teori ini karena peneliti menganggap teori ini paling relevan dan memadai dengan indikasi penelitian yang ditemukan peneliti.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif, yang digunakan untuk menggambarkan suatu keadaan atau kondisi guna membuat gambaran, deskripsi, dan faktual mengenai masalah yang ada berdasarkan data-data. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri yaitu efektivitas program pada pelayanan publik *e-parking* tanpa membuat suatu perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Populasi dalam penelitian ini ada seluruh pengunjung Taman Bungkul Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakannya itu *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *sampling incidental* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Masyarakat yang secara kebetulan atau tidak sengaja bertemu dengan peneliti di Taman Bungkul dapat digunakan sebagai sampel yang apabila orang tersebut dianggap cocok atau tepat dalam memberikan data terkait fokus penelitian. Jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Metode pengolahan data pada penelitian ini yaitu *editing*, skoring, dan tabulasi. Skoring pada item pernyataan kuesioner pada indikator masing masing sub variable dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert 4* skala. Teknik analisis data menggunakan rumus distribusi frekuensi, yaitu sebagai berikut.

$$\frac{fx}{N} \times 100 \%$$

Dengan fx = frekuensi

N = Jumlah populasi

Kategori Efektivitas dilakukan untuk mempermudah dalam menentukan distribusi frekuensi dan sebagai tolok ukur dalam pengukuran efektivitas program layanan *e-parking* di Kota Surabaya. Kategori efektivitas ini memberikan gambaran terkait hasil pengukuran efektivitas. Berikut adalah tabel kategori efektivitas.

Tabel 4.8 Kategori efektivitas

Skor	Kategori
37-48	Sangat tidak efektif
49-60	Tidak efektif
61-72	Cukup efektif
73-84	Efektif
85-96	Sangat efektif

Berdasarkan kategori efektivitas diatas, maka diperoleh distribusi frekuensi sebagai hasil dari pengukuran efektivitas pada program pelayanan *e-parking* di Kota Surabaya, Hasil ini menjadi tolok ukur dalam melakukan pengujian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang akurat dan sesuai dengan hasil pengukuran efektivitas.

3. Hasil Penelitian dan Diskusi

Kategori Efektivitas dilakukan untuk mempermudah dalam menentukan distribusi frekuensi dan sebagai tolok ukur dalam pengukuran efektivitas program layanan *e-parking* di Kota Surabaya. Kategori efektivitas ini memberikan gambaran terkait hasil pengukuran efektivitas. Berikut adalah tabel kategori efektivitas.

Tabel Kategori Efektivitas

Skor	Kategori
37-48	Sangat tidak efektif
49-60	Tidak efektif
61-72	Cukup efektif
73-84	Efektif
85-96	Sangat efektif

Berdasarkan kategori efektivitas diatas, maka diperoleh distribusi frekuensi sebagai hasil dari pengukuran efektivitas pada program pelayanan *e-parking* di Kota Surabaya, Hasil ini menjadi tolok ukur dalam melakukan pengujian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang akurat dan sesuai dengan hasil pengukuran efektivitas.

PENCAPAIAN TUJUAN		
A Kurun Waktu Pelaksanaan Pelayanan E-Parking		
1	Pelayanan <i>e-parking</i> dapat dilakukan selama 24 jam non-stop	87%
2	Pelayanan <i>e-parking</i> dapat dilakukan setiap hari, dari hari senin s.d hari minggu	100%
3	Alat parkir meter memberikan informasi biaya parkir perjam	100%
B Pencapaian Sasaran Pelayanan E-Parking		
4	Pelayanan <i>e-parking</i> melalui alat parkir meter memberikan kemudahan pembayaran retribusi parkir	100%
5	Pelayanan <i>e-parking</i> melalui alat parkir meter dapat menambah pemasukan pendapatan asli daerah Kota Surabaya dari sektor parkir	94%
6	Pelayanan <i>e-parking</i> melalui alat parkir meter dapat mengurangi kecurangan juru parkir seperti menaikkan tarif parkir sepihak dan tidak memberikan karcis parkir	98%
7	Pelayanan <i>e-parking</i> melalui alat parkir meter sebagai bentuk penerapan pelayanan publik berbasis internet dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.	100%
8	Pelayanan <i>e-parking</i> dapat meningkatkan efisiensi pelayanan perparkiran	93%
9	Masyarakat mengetahui jumlah target pemasukan alat parkir meter melalui program layanan <i>e-parking</i>	34%

C Dasar Hukum Pelayanan E-Parking		
10	Masyarakat mengetahui dasar hukum dibentuknya program layanan <i>e-parking</i>	21%
11	Masyarakat mengetahui tujuan dibentuknya program layanan <i>e-parking</i>	35%
ASPEK INTEGRASI		
D Prosedur Pelaksanaan Pelayanan E-Parking		
12	Juru parkir menjelaskan prosedur pelayanan dari alat <i>e-parking</i>	97%
13	Alat parkir meter menggunakan kalimat yang mudah dimengerti oleh pengguna	78%
E Proses Sosialisasi Program Layanan E-Parking		
14	Pengguna mengetahui program layanan <i>e-parking</i> melalui iklan di surat kabar lokal	20%
15	Pengguna mengetahui program layanan <i>e-parking</i> melalui pemasangan reklame spanduk di jalan atau lokasi strategis	17%
16	Pengguna mengetahui program layanan <i>e-parking</i> melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh instansi terkait	30%
17	Pengguna mengetahui program layanan <i>e-parking</i> melalui penyebaran brosur	3%
18	Pengguna mengetahui program layanan <i>e-parking</i> dari seseorang yang sudah pernah menggunakan layanan <i>e-parking</i>	73%
19	Pengguna mengetahui program layanan <i>e-parking</i> dari website instansi terkait	0%
20	Pengguna mengetahui program layanan <i>e-parking</i> dari jejaring sosial yang dikelola Dinas Perhubungan Kota Surabaya	33%
ADAPTASI		
F Peningkatan Kemampuan Pelayanan E-Parking		
21	Alat parkir meter menyediakan kolom tanggapan kritik dan saran untuk pengguna atas pelayanan yang telah diterima	97%
G Sarana Prasarana Program Layanan E-Parking		
22	Alat parkir meter dapat diakses oleh pengguna tanpa adanya gangguan	83%
23	Alat parkir meter dapat digunakan oleh pengguna melalui perangkat yang tersedia di lapangan	87%

Dari hasil kualifikasi pada tabel di atas menunjukkan pada aspek pencapaian tujuan mencapai total persentase hampir 100%, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat setuju atau menerima kehadiran pelayanan perparkiran berbasis teknologi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Meskipun demikian masih banyak masyarakat yang ditemui kurang mengetahui dasar hukum dibentuknya program pelayanan parkir ini dengan alasan tidak penting, dan masyarakat yang mengetahui hanya sekitar 35% atau 35 responden yang benar-benar mengetahui dasar hukum program pelayanan ini. Diharapkan masyarakat bisa mengetahui dasar hukum dibentuknya pelayanan ini dengan tujuan bisa melaporkan kepada Dinas Perhubungan jika ditemui pelayanan di lapangan yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

Kemudian pada aspek integrasi pelayanan juru parkir sudah sesuai SOP dengan persentase mencapai 97% atau 97 responden. Disusul dengan persentase 78% atau 78 responden yang memahami bahasa kalimat yang ada pada alat dan sisa responden tidak mengetahui karena pelayanan pada alat masih dibantu oleh petugas juru parkir. Kemudian pada proses sosialisasi hampir keseluruhan responden menjawab dengan skor rendah dengan rata-rata 30% yang beralasan bahwa pihak Dishub jarang melakukan sosialisasi alat kepada masyarakat sehingga dapat disimpulkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan parkir dalam bentuk lain.

Pada aspek adaptasi masyarakat menyatakan tersedianya kolom tanggapan, kritik, saran dengan mencapai persentase 97%. Kemudian pengguna dapat menggunakan alat yang tersedia di lapangan dengan persentase mencapai 87%, pada kasus ini tidak mencapai 100% dikarenakan masih ada ditemui alat yang mengalami gangguan atau kerusakan sehingga tidak bisa digunakan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui program layanan *e-parking* yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dinyatakan efektif. Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi menunjukkan hasil yang jelas bahwa pelaksanaan program layanan *e-parking* masuk pada kategori efektif dengan jumlah frekuensi sebesar 47% dengan jumlah responden sebanyak 47 orang dengan total skor 73-84. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dalam pengukuran efektivitas program layanan *e-parking* di Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan yaitu Efektif atau masuk pada kategori baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Diharapkan untuk masa mendatang pelaksanaan program layanan *e-parking* yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus berjalan dengan baik dan melakukan inovasi serta mendapat dukungan masyarakat sehingga program ini akan berjalan dengan lebih baik.
2. Diharapkan Dinas Perhubungan Kota Surabaya menempatkan sumberdaya pada tempat yang sesuai sehingga program ini dapat di pantau dan dievaluasi dengan baik secara bertahap oleh pihak terkait dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
3. Diharapkan adanya tingkatan sosialisasi kembali dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya agar dapat menjangkau seluruh masyarakat Kota Surabaya sehingga ke depan program layanan *e-parking* ini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat secara khusus masyarakat Kota Surabaya.

Daftar Pustaka

SUMBER BUKU

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremia. T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar –Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Denhardt, J., & Denhardt, R. 2007. *New Publik Services: Serving not Steering*. New York: M.E.Sharpe.
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Budi, Winarno. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses, (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Islamy, M. Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV Fokusmedia.
- Mukarom, Zaenal, M., & Wijaya, Muhibudiin, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar Pustaka Setia Bandung.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit: Pembaharuan.
- Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Komaruddin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke-2*. Jakarta: Bina Aksara.
- Siagian, S. P. 1997. *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU
- Pariata Westradkk. 1989. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- J.R, Raco. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- L.P.Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo
- Kurniawan, Agung Widhi dan Zarah Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York-USA: John Wiley and Sons, In
- Widoyoko, EkoPutro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yatim, Riyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC
- Bungin, B. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Cetakan Kedua. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R dan D*. Cetakan Kedua Puluh. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.

SUMBER UNDANG-UNDANG

- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya.
- Peraturan Walikota Kota Surabaya no. 3 Tahun 2017
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4

SUMBER ARTIKEL

- Artamalia, Indah Prabawati. 2019. *Evaluasi Program E-Parking di Kawasan Parkir Balai Kota Surabaya*.
- Handoko, Hany Fanida. 2019. *Inovasi Program Aplikasi Go-Parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (Studi di Park and Ride Mayjen Sungkono Surabaya*.
- Alamsyah, A. 2016. *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Publik Administration, New Publik Management dan New Publik Service)*.
- Asmariva, Hielda. 2018. *Efektivitas Program Pengembangan Destinasi Pariwisata Di Kabupaten Rokan Hulu*.

SUMBER SKRIPSI

- Hayu, P. 2019. *Inovasi Pelayanan Publik Parkir Meter dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya*.
- Ravida, Hasna. 2019. *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Onlie Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang*