

EVALUASI PROGRAM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKING) DI RUMAH SAKIT UNIT DAERAH (RSUD) KOTA MALANG

Ni Putu Ovinna Sanjiwani¹, Khoiron², Septina Dwi Rahmawati³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: niputuovinnasanjiwani@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi program e-parking yang ada di Kota Malang khususnya pada lokasi RSUD Kota Malang melalui evaluasi dengan metode wawancara. Jenis penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan induktif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data terkumpul merupakan kombinasi dari data primer dan data sekunder yang dikelompokkan kemudian dianalisis demi mendapatkan penggambaran jelas tentang evaluasi program parkir elektronik. Sumber data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisis data menggunakan teori Edward Suchman yang meliputi identifikasi tujuan, analisis masalah, deskripsi dan standarisasi kegiatan, pengukuran terhadap tingkatan perubahan berikut dengan penyebabnya, serta indikator untuk menentukan keberadaan dari suatu dampak. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa gambaran komprehensif tentang implementasi dan evaluasi program E-Parking di RSUD Kota Malang, menggambarkan bagaimana program ini tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada, tetapi juga memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat. Baik itu dari segi penerapan SOP yang berlaku, maupun efisiensi pengguna serta pengunjung RSUD kota Malang. Program ini juga diharapkan dapat terus maju dan mengurangi adanya parkir liar di Indonesia khususnya di Kota Malang.

Kata Kunci: Electronic- Parking

Pendahuluan

Berkembangnya teknologi saat ini di Indonesia banyak membawa perubahan dalam berbagai kehidupan yang mana bertujuan untuk meningkatkan pola kehidupan yang praktis, efisien, serta guna untuk meningkatkan kenyamanan serta keamanan bagi masyarakat. Kehidupan sebuah negara tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan akan berbagai sarana dan prasarana layanan publik sebagai pendukung kebutuhan untuk masyarakat (Pontoh, 2009:4).

Sektor yang memiliki peran krusial dalam penyediaan layanan kepada masyarakat di wilayah tertentu adalah sektor transportasi, yang operasionalnya diatur oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perhubungan. OPD ini memiliki tanggung jawab sentral dalam menyediakan layanan umum di sektor transportasi, termasuk pengelolaan layanan perparkiran. Sebagai entitas pemerintah, Dinas Perhubungan dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan layanan yang unggul dan efektif, dengan upaya untuk terus meningkatkan performa layanan agar sesuai dengan harapan para pengguna layanan tersebut.

Kota Malang merupakan wilayah yang terletak secara strategis, dengan warisan budaya yang unik dan potensi daerah yang menjanjikan. Salah satu keunggulan daerah ini terletak pada sektor retribusi

yang menjadi katalisator dalam percepatan kemandirian. Kota Malang tengah mengalami pertumbuhan pesat, ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang konsisten dari tahun ke tahun. Data dari Badan Pusat Statistik mengindikasikan bahwa populasi Kota Malang mencapai 843.310 jiwa pada tahun 2020. Jumlah ini meningkat menjadi 843.810 jiwa pada tahun 2021, dan secara signifikan bertambah lagi menjadi 844.933 jiwa pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penduduk Kota Malang tercatat mencapai 846.126 jiwa. Ditemukan bahwasanya jumlah kendaraan yang semakin hari semakin meningkat tentunya membutuhkan lahan parkir, namun karena kurangnya lahan parkir menjadikan banyaknya juru parkir liar yang membuat lahan parkir sendiri dan meminta biaya parkir berlebih. Hal ini menyebabkan banyaknya pungutan liar yang dilakukan oleh juru parkir kepada pemilik kendaraan (Purbaningtyas et al., 2018).

Berdasarkan fakta-fakta permasalahan parkir di atas, harusnya retribusi parkir memberikan kontribusi yang positif bagid daerah terutama dalam hal meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD sebagai salah satu sumber penerimaan daerah mempunyai peranan penting dalam pembangunan daerah. Hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana peranan PAD

diharapkan dan diupayakan dapat menjadi penyangga utama dalam membiayai kegiatan pembangunan di daerah. Maka dari itu, untuk melihat kepuasan masyarakat, pemerintah telah memanfaatkan teknologi informasi seperti *E-government* sebagai alat agar memudahkan sebuah pekerjaan. *E-government* merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. (Nugraha,2019)

Rumusan masalah

1. “Bagaimana evaluasi program e-parking di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) Kota Malang ?”

Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian ini adalah menjawab terhadap rumusan masalah yang ada, yaitu

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi program parkir elektronik (e-parking) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.

Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

A. Manfaat teoritis

1. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang mengenai evaluasi program parkir elektronik (e-parking) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.
2. Dapat memberikan masukan bagi pembaca dan pengembangan peneliti serupa.

B. Manfaat praktis

1. Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi berjalannya program parkir elektronik (e-parking) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.
2. Bagi Instansi Manfaat yang didapat oleh pihak yang mengoperasikan e-parking khususnya di RSUD Kota Malang sebagai bahan evaluasi dan perbaikan agar program bisa lebih efektif dan efisien. Hasil evaluasi akan membantu identifikasi kekuatan dan kelemahan program, memperbaiki layanan parkir, meningkatkan kepuasan pengguna, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan parkir dan pendapatan rumah sakit serta memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan sistem parkir dan mobilitas di lingkungan fasilitas kesehatan yang lain.
3. Bagi masyarakat agar bisa memberikan informasi tentang kebijakan program parkir elektronik (e-parking) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.

Tinjaun pustaka

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan diatas, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus permasalahan yang diteliti yaitu tentang sistem parkir elektronik. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai acuan antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian pertama yaitu penelitian Gandasari (2020), dengan judul “Pengaruh Pembayaran Pajak Parkir melalui E-parking dalam Meningkatkan Omzet Pendapatan Asli daerah kota Surabaya” yang membahas tentang pengaruh pajak parkir melalui e-parking terhadap pendapatan asli daerah di Kota Surabaya selama periode 2017-2020. Penelitian ini lebih berfokus pada pelaksanaan e-parking serta peningkatan pendapatan asli daerah yang ada di Kota Surabaya. Teori yang digunakan yaitu teori Pendapatan Asli Daerah oleh Deddy Supriyadi dan Dadang Solihin yang mengemukakan tentang Pendapatan Asli Daerah, antara lain berupa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan rakyat.
2. Penelitian ke dua berjudul “Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-parking) dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr. Radjiman)” yang dilakukan oleh Pradita (2021). Penelitian ini membahas bahwa e-parking merupakan pelayanan perparkiran untuk mewujudkan parkir yang aman, nyaman, dan transparan serta diharapkan mampu meluncurkan tarif progresif sehingga perselisihan juru parkir dengan masyarakat dapat dihindari. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan teori Budiani yang memuat ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan, dan pemantauan program. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih kurang efektif karena dinilai dari sosialisasi masih kurang diberikan kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang e-parking. Kekurangan dari penelitian ini adalah penelitian hanya berfokus pada dampak negatif yang ada pada kurangnya efektivitas penggunaan mesin e-parking.

3. Bilqis (2022), Melakukan penelitian yang berjudul “Impelementasi Program Parkir Elektronik (E- parking) Di Kota Surakarta”. Penelitian ini membahas tentang implementasi yang menunjukkan bahwa program e-parking di Kota Surakarta dibagi menjadi empat tahapan yaitu tahapan perencanaan, tahapan pemberdayaan, tahapan pelaksanaan, tahapan pengawasan dan evaluasi. Penelitian ini menggunakan teori Ripley dan Franklin yang menjabarkan tentang dua fokus dalam implementasi yaitu, compliance (kepatuhan) dan what’s happening (apa yang terjadi). Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan terletak pada penggunaan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini sendiri terletak pada kebijakan e-parking karena kurang optimalnya pendapatan asli daerah (PAD) Kota Surakarta yang berasal dari retribusi parkir yang dinilai belum baik karena masih berada jauh di bawah potensi.

Kajian Teori Evaluasi

Pengertian evaluasi berasal dari bahasa Inggris “evaluation” yang memiliki arti penilaian atau penaksiran. William A. Mehrens dan Irlin J. Lehmann (1978) menerjemahkan pengertian evaluasi adalah suatu proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan. Pengertian evaluasi adalah bagian dari penilaian yang didasarkan pada kriteria. Meski begitu, kegiatan evaluasi harus melalui proses yang panjang. Dari penentuan topik, merancang, mengumpulkan data, mengelola, hingga melaporkan hasil evaluasinya.

Edward Suchman (Winarno, 2008:169) disisi lain juga masuk ke sisi praktis dengan mengemukakan enam langkah dalam mengevaluasi suatu kebijakan, yaitu:

- Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
- Analisis terhadap masalah
- Deskripsi dan standarisasi kegiatan
- Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi
- Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab lain.
- Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

Konsep e Parking

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kegiatan masyarakat menimbulkan adanya proses modernisasi. Hal tersebut sesuai dengan bunyi alenia keempat pembukaan UUD Tahun 1945 yang salah satunya merumuskan tujuan negara yaitu mencerdaskan masyarakat di Indonesia. Sebagian

masyarakat Indonesia masih terbilang cukup kurang memahami peraturan lalu lintas. Salah satu penyebabnya merupakan pengaruh padatnya kendaraan yang belum ditunjang dengan lahan parkir yang memadai, serta pungutan liar yang masih dilakukan oleh juru parkir menjadi latar belakang penggunaan sistem *e-parking* untuk mengoptimalkan penerimaan daerah dari retribusi parkir.

Retribusi parkir sendiri merupakan tempat parkir yang berada di badan jalan atau tempat parkir yang sarana dan prasarannya disiapkan oleh pemerintah daerah. Mengacu pada Pasal 1 Ayat 22 UU No. 1 Tahun 2022, bahwa Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Dengan kata lain retribusi parkir adalah kegiatan jasa parkir yang dilakukan oleh individu atau badan yang dilakukan di atas lahan milik pemerintah daerah. Fungsi utama pemungutan retribusi parkir adalah hampir mirip dengan pajak, yaitu sebagai sumber tambahan pendapatan daerah, serta pemerataan pendapatan masyarakat yang ada di daerah.

Secara normatif, penerapan sistem *e-parking* ini telah sesuai dengan Perda No. 5 Tahun 2018 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI No.910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (selanjutnya disebut SE Mendagri No.910/1867/SJ). *E-parking* pada dasarnya telah termuat dalam Peraturan Kota Malang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Tempat Parkir. *E-parking*, yang sering disebut sebagai sistem parkir elektronik, merupakan salah satu langkah inovatif yang diperkenalkan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk mengatasi masalah kebocoran pendapatan dari retribusi parkir yang telah tercantum pada Perda Kota Malang No. 3 Tahun 2015 tentang retribusi jasa umum dan pada saat yang sama, memperbaiki pengaturan parkir di Kota Malang. *E-parking* ini juga telah dibekali dengan sistem transparan, artinya bahwa siapa pun, di mana pun, dan kapan pun memiliki akses untuk melihat pendapatan dari retribusi parkir di Kota Malang. Masyarakat juga memiliki kesempatan untuk memantau pendapatan dari retribusi parkir ini melalui dashboard yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang.

E-parking di Kota Malang mesti memenuhi berbagai kriteria tersebut, alasannya untuk memberikan kontribusi terhadap daerah, menghindari terjadinya kebocoran yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab, memberikan kenyamanan kepada masyarakat Kota Malang untuk mempergunakan layanan parkir. Daerah luar malang telah menerapkan inovasi yang berkaitan dengan parkir sehingga Pemerintah Kota

Malang khususnya Dinas Perhubungan menjadikan hal tersebut sebagai inisiasi untuk menerapkan *E-parking* di Kota Malang.

Inovasi pelayanan publik melalui *E-parking* dalam meningkatkan retribusi parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Konsep ini dalam bentuk konkret dan konsep yang berada pada tingkat yang dioperasikan serta mudah untuk dijadikan sebagai acuan yang mudah diidentifikasi, diurut, diukur, diobservasi, dan diklasifikasi (Mayer, 1984: 215).

Metode penelitian

Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode deskriptif ini sebagai suatu cara dalam pemecahan masalah yang sedang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang ada yang selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan. Tahap awal yang peneliti lakukan adalah pengelompokan data, pengkategorian data, dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara jelas tentang evaluasi program parkir elektronik (*e-parking*) di rumah sakit unit daerah (*rsud*) di kota malang.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Moleong (2016:06) bahwasanya:

“Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.”.

Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (1975:05) mendefinisikan bahwasanya penelitian kualitatif juga termasuk metodologi yang dimanfaatkan untuk prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data deskriptif adalah data yang ditulis menggunakan kata-kata secara mendetail. Jadi dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditujukan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Maka peneliti mengambil pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti ingin melihat dan memahami, mengeksplor, mendeskripsikan, menggambarkan mengenai evaluasi program parkir elektronik (*e-parking*) di rumah sakit unit daerah (*RSUD*) Di kota Malang.

Fokus penelitian

Fokus penelitian adalah sebagai pusat perhatian yang di mana untuk membatasi suatu permasalahan yang akan diteliti agar tidak terjadi pembinasan dalam mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti. Penetapan fokus penelitian dilakukan agar peneliti dapat melebar dari fokus yang akan diteliti dan dapat membuat keputusan yang tepat tentang data yang akan diperoleh. Penentuan fokus penelitian mempunyai dua tujuan. Yang pertama penetapan fokus penelitian dalam membatasi studi, dimana hal ini dapat membatasi bidang inkuiri. Dan yang kedua penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusif dan eksklusif fakta masuk dan keluar sebuah informasi yang baru didapatkan di lapangan (Moleong, 2011:152).

Dengan adanya kejelasan dalam fokus penelitian, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat mengenai data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak diperlukan. Dengan fokus penelitian seperti ini, akan mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian dengan adanya batasan-batasan penelitian sesuai dengan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

Memfokuskan terhadap evaluasi program parkir elektronik (*e-parking*) di rumah sakit unit daerah (*RSUD*) di Kota Malang berdasarkan model evaluasi Edward A. Suchman (1969:134) :

Mengidentifikasi tujuan pada program parkir elektronik (*e-parking*) di rumah sakit (*RSUD*) Kota Malang

Menganalisis permasalahan untuk mengetahui masalah yang terjadi pada lokasi sasaran.

Deskripsi dan standarisasi, menjelaskan dan memberikan standarisasi tertentu yang diinginkan oleh perumus kebijakan tentang target dari keberhasilan program yang dijalankan

Melakukan pengukuran terhadap tingkatan perubahan suatu program maka evaluator dapat melihat tingkat keberhasilan program yang telah dijalankan dengan target perubahan yang sudah direncanakan sebelumnya.

Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau lokasi di mana penelitian ini akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Penentuan lokasi penelitian ini merupakan tempat sebenarnya yang menjadi objek dalam penelitian, sehingga mampu memberikan informasi yang akurat sesuai dengan masalah yang diteliti. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan pada alat elektronik (*e-parking*) di rumah sakit unit daerah (*RSUD*) Di Kota Malang.

Sumber data

Sumber data yang diambil peneliti ini ada hubungannya dengan sumber sumber penyedia informasi yang mendukung dan menjadi pusat perhatian penelitian. Sumber data adalah subjek

dimana data dapat diperoleh. Menurut Moleong, sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata serta Tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan literatur lainnya. Peneliti menggunakan dua sumber data untuk mencari dan mengumpulkan sumber data yang akan diolah (Moleong, 2005:157) yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung oleh penulis dari objek penelitiannya, dalam artian data primer merupakan data yang diolah sendiri oleh penulis. Data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara kepada pekerja yang terkait parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (RSUD) di Kota Malang. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah:

- Staf Dinas Perhubungan e-parking RSUD Kota Malang

Data yang diperlukan adalah strategi apa saja yang telah diterapkan oleh Dinas perhubungan Kota Malang guna untuk meningkatkan dan mempermudah jalannya e parking di RSUD Kota Malang.

- Petugas keamanan RSUD Kota Malang

Data yang diperlukan adalah seberapa efektif dan efisien setelah diberlakukan e parking

- Pasien, pengunjung RSUD di Kota Malang

Data yang diperlukan adalah tingkat keefektifan bagi pengunjung dalam proses parkir di RSUD kota Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tidak langsung atau tangan kedua. Data tersebut dapat berupa catatan atau informasi berupa dokumen atau buku-buku ilmiah, laporan, situs internet serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian

Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data menurut Nazir (1998:221) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Oleh karena itu data yang memuat segala informasi yang diperlukan untuk menjawab sebuah permasalahan dalam suatu penelitian maka penulis menggunakan beberapa Teknik untuk mendapatkan keterangan-keterangan bagi kepentingan penulis.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan data yang relevan dan lengkap. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dimana teknik pengumpulan data yang dapat digunakan antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perolehan data dengan berbagai macam cara ini disebut dengan triangulasi. (Raco 2010:11). Untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan bagi kepentingan penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode wawancara adalah suatu proses untuk kepentingan penelitian dengan informan atau subjek yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Nasution (1998:72) wawancara ada dua jenis yaitu wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur. Model dalam wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif ada dua metode wawancara terstruktur dalam cara menentukan masalah-masalah dan pertanyaan yang akan diajukan, yang kedua wawancara tidak terstruktur yaitu penelitian melakukan wawancara tanpa Menyusun daftar terlebih dahulu.

2. Pengamatan (Observasi)

Menurut Pasolong (2012:69) penelitian lapangan adalah penyelidikan yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Pada dasarnya penelitian jenis ini mempunyai harapan untuk mengetahui keadaan yang benar benar terjadi di lapangan. Pengamatan dalam rangka untuk mendapatkan gambaran tentang objek atau suatu permasalahan secara langsung dari Instansi atau Lembaga yang memiliki wewenang dalam melakukan pelayanan program parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (RSUD) di kota malang

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen data atau arsip yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari Instansi Pemerintah, kantor atau tempat yang telah ditetapkan menjadi lokasi penelitian. Metode seperti ini membantu penulis dalam mengumpulkan dan mencari informasi dalam pelaksanaan program evaluasi parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (RSUD) di kota malang. Dokumentasi tersebut berbentuk foto dan rekaman wawancara.

Intrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:223) menyatakan bahwa pada penelitian instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Karena pada penelitian kualitatif peneliti bertindak sebagai human instrument. Instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan konsisten dengan melakukan kajian dari dokumen yang ada dan wawancara dengan informan. Adapun instrumen yang digunakan oleh peneliti pada saat melaksanakan penelitian parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (RSUD) di kota malang

- Peneliti sendiri, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, sesuai dengan hal tersebut sehingga instrumen penelitian banyak bergantung pada peneliti itu sendiri, dalam penelitian ini peneliti juga dimaksudkan sebagai instrumen pertama (instrument guide) yang mampu melakukan observasi dengan menggunakan panca indra mengenai

berjalannya evaluasi parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (RSUD) di kota malang.

- Pedoman wawancara yaitu peneliti melakukan tanya jawab untuk memperoleh informasi dari informan. Pedoman wawancara yang peneliti gunakan ketika melakukan wawancara dengan beberapa subjek penelitian di Dinas Perhubungan Kota Malang, Pekerja yang mengoperasikan alat parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (rsud) di kota malang yang berupa kisi-kisi wawancara dan beberapa kisi-kisi pertanyaan yang berkaitan dengan indikator evaluasi.
- Catatan Lapangan, yaitu catatan yang tertulis mengenai apa yang dialami, didengar dan dipikirkan pada waktu pengumpulan data sedang berlangsung dan menjadi refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif. Fungsi dari catatan lapangan ini adalah sebagai suatu kesimpulan menyeluruh dari proses pengambilan data dari hasil wawancara yang dilakukan di rumah sakit unit daerah (RSUD) di Kota Malang.

Teknik analisis data

Sugiyono (2008:234) mengemukakan bahwa di dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari berbagai macam sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data dari berbagai macam juga dilakukan secara terus menerus. Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif karena data yang diperoleh adalah berupa keterangan dalam bentuk uraian. Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang didapatkan dari beberapa sumber, baik data hasil wawancara, pengamatan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan lain sebagainya. Analisis data dapat diartikan sebagai pengatur secara sistematis bahan dari hasil wawancara dan observasi, kemudian menafsirkan serta menghasilkan sebuah pendapat, pemikiran atau gagasan yang baru, inilah yang dikatakan sebagai hasil temuan atau Findings. Findings di dalam analisis kualitatif berarti mencari dan menemukan pola serta konsep.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014:20) bahwa kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga langkah ini terjadi secara bersamaan sebagai suatu yang menjalin siklus dan interaktif pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut dengan “analisis” (Sugiyono,

2008:234). Maka dari itu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Adapun Langkah Langkah dalam melakukan analisis data sebagai berikut

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat serta mengumpulkan data dengan subjektif dan sesuai dengan hasil wawancara serta dokumen di lapangan pada penelitian parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (rsud) di kota malang. Dokumen yang ada juga menjadi data pendukung dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan evaluasi parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (rsud) di kota malang.

2. Reduksi data

Data yang diperoleh peneliti Dinas Perhubungan Kota Malang dan RSUD Kota Malang yang jumlahnya cukup banyak, untuk itu sangat perlu untuk dicatat secara teliti. Semakin sering peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang didapat akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Kondensasi data berarti merangkum catatan informasi di lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok dan diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dengan demikian data yang telah dipilah mampu memberikan kemudahan peneliti dan dapat memberikan gambaran yang jelas dalam mengumpulkan data selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi parkir elektronik (e-parking) di rumah sakit unit daerah (rsud) di Kota Malang.

3. Penyajian data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan baik penyajian data dalam bentuk tabel maupun naratif yang menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk terpadu.

4. Verifikasi dan kesimpulan

Verifikasi dan kesimpulan merupakan proses mencatat keteraturan, penjelasan konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dari proporsi peneliti menurut data yang diperoleh di lapangan. Dari model interaktif data tersebut analisis yang merupakan proses yang berulang-ulang dan bertahap hingga pada akhirnya mampu berada pada penulisan akhir penelitian.

Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan guna membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang telah diperoleh. Sugiyono (2008:366) menjelaskan bahwa “uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility (validitas Internal), transferability (validitas

eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (objektivitas)”

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan adalah sebagai berikut:

A . Credibility (kredibilitas/kepercayaan)

Menurut Sugiyono (2008:368) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan kecermatan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan member check. Berikut pemaparan uji kredibilitas data dengan beberapa tahapan penulis terapkan ke dalam penelitian ini:

B.Perpanjangan Pengamatan

Memperpanjang pengamatan dilakukan guna memperoleh data yang valid dari sumber data, dengan cara meningkatkan intensitas pertemuan dan melakukan penelitian dalam kondisi yang wajar dan waktu yang tepat. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan adanya perpanjangan penelitian, hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk dan akrab. Sehingga penyampaian informasi akan lebih terbuka dari sebelumnya.

C. Meningkatkan ketekunan dalam penelitian

Meningkatkan Ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Menurut Sugiyono (2008: 125) sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak

Dalam hal ini peneliti membaca buku-buku referensi yang berkaitan dengan penelitian, serta jurnal-jurnal yang memiliki kesamaan tema yaitu membahas terkait dengan program pembagian wilayah kerja, serta dokumentasi yang peneliti lakukan ketika observasi di lapangan. Setelah itu peneliti membaca kembali hasil penulisan skripsi untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam penulissannya.

- Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai cara pengecekan kembali data-data yang didapatkan dari berbagai sumber dengan metode pengumpulan data dan waktu penelitian yang berbeda. Dalam proses

triangulasi peneliti mengkaji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber dalam penelitian terkait Kebijakan Dinas Kesehatan atas pembagian wilayah kerja puskesmas di Kecamatan Paciran. Selain itu uji kredibilitas juga dilakukan dengan mengecek data kepada narasumber yang sama dengan teknik yang berbeda misalnya dalam hal ini adalah setelah diperoleh wawancara kemudian dicek dengan melakukan observasi serta dokumentasi.

- Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data hasil penelitian sebelumnya. Apabila ditemukan hal yang bertentangan, maka peneliti harus melakukan kembali penelitian hingga menemukan akhir jalan yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam hal ini peneliti tidak menemukan data yang berbeda atau bertentangan karena tidak adanya penelitian sebelumnya yang membahas terkait dengan Kebijakan Dinas Kesehatan atas pembagian wilayah kerja puskesmas di Kecamatan Paciran.

- Menggunakan Bahan Referensi

Referensi merupakan bahan pendukung yang digunakan oleh peneliti untuk membuktikan data yang telah ditemukan. Dalam sebuah penelitian data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya. Dalam penelitian ini menggunakan bahan referensi berupa dokumen yang berupa data temuan di lapangan serta foto-foto yang didapat saat penelitian berlangsung maupun dokumentasi.

- Member Check

Member Check merupakan proses peneliti dalam mengecek data yang telah diperoleh dari narasumber. Setelah data yang telah disepakati oleh narasumber, maka data yang diperoleh valid dan juga dapat dipercaya, namun sebaliknya apabila data yang diperoleh tidak disepakati oleh narasumber maka peneliti harus melakukan diskusi dengan narasumber tentang hasil dari penelitiannya. Peneliti kembali ke lapangan untuk menanyakan hasil penelitian kepada informan tersebut lalu meminta tanda tangan informan sebagai bukti dari keabsahan data. Dalam penelitian ini membercheck dilakukan oleh peneliti dengan cara setelah peneliti melakukan wawancara dengan narasumber terkait dengan Kebijakan Dinas Kesehatan atas pembagian wilayah kerja puskesmas di Kecamatan Paciran, kemudian peneliti melakukan diskusi kembali terkait dengan data yang telah diterima dari narasumber terkait dengan penafsiran peneliti

hal ini dilakukan agar data yang diperoleh semakin kredibel atau dapat dipercaya.

- **Transferability (Keteralihan)**
Menurut Sugiyono (2008: 130) transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer berkenaan dengan kenyataan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Pada penelitian ini uji transferability ini lakukan peneliti dengan memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya terkait dengan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai implementasi Kebijakan Dinas Kesehatan atas pembagian wilayah kerja puskesmas di Kecamatan Paciran. Sehingga hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dipahami orang lain dan kemudian hasil penelitian ini mampu diterapkan orang lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda maka validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

- **Dependability (Ketegantungan)**
Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian (Sugiyono, 2008: 131). Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam penelitian ini uji dependability dilakukan dengan cara peneliti melakukan konsultasi dengan pembimbing kemudian peneliti dan pembimbing melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian dari mulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan. Kegiatan audit ini dilakukan dengan tujuan agar penulis mampu bertanggung jawab atas seluruh rangkaian penelitian yang dilakukan.

- **Confirmability (Kepastian)**
Dalam penelitian kualitatif, uji confirmability mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Confirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability (Sugiyono, 2008:368). Dalam penelitian ini uji confirmability dilakukan peneliti dengan cara melakukan evaluasi terhadap hasil penelitian dimana hal ini

bertujuan untuk mengetahui sejauh mana proses parkir elektronik (e-parking) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.

Pembahasan

Berdasarkan temuan yang ditemukan oleh peneliti selama melakukan pencarian data untuk evaluasi program *e-parking* di RSUD Kota Malang yang sudah diimplementasikan mulai dari akhir tahun 2019 hingga sekarang. Tujuan adanya program *E-Parking* ini diimplementasikan di wilayah administratif Kota Malang sesuai dengan UU No. 19 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Tempat Wisata dan Tempat Khusus Parkir secara Elektronik. Kemudian ada Perda No. 5 Tahun 2018 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI No. 910/1867/SJ yang kemudian ditindak lanjuti dalam Perda Kota Malang No. 4 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Tempat Parkir dan Perda Kota Malang No.3 Tahun 2015 Tentang Retribusi Jasa Umum. Tujuan di berlakukan program e-parking di RSUD Kota Malang yaitu untuk membantu dalam proses retribusi daerah sehingga bisa menambah pemasukan daerah. Selain itu juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan efisien kepada pengunjung RSUD Kota Malang.

Berdasarkan hal tersebut program *e-parking* yang sudah di implementasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang di RSUD Kota Malang ini sudah berjalan kurang lebih selama empat tahun, sehingga dalam jangka waktu empat tahun tersebut lalu untuk mengetahui bagaimana program ini berjalan maka dibutuhkan langkah-langkah evaluasi program untuk melihat keberhasilan suatu program yang sedang dijalankan oleh pemerintah. Dengan melakukan proses evaluasi tentunya nanti pemimpin dapat mengambil keputusan apakah program yang dijalankan ini memberikan dampak baik atau masih kurang memberikan dampak baik.

Peneliti menggunakan teori model evaluasi dari Edward A. Suchman (1969: 134) yaitu dalam proses evaluasi suatu program Suchman menjabarkan terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu identifikasi tujuan program *e-parking* di RSUD Kota Malang, analisis permasalahan, Pengukuran terhadap tingkatan perubahan, dan indikator yang mempengaruhi program. Dari beberapa aspek tersebut peneliti mendapatkan data di lapangan dari informan yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai berikut:

a. Identifikasi Tujuan Program *E-Parking* di RSUD Kota Malang

Dalam proses identifikasi tujuan dari adanya program *e-parking* di RSUD Kota Malang ini tentunya berpedoman pada landasan hukum yang disusun mengenai program *e-parking* khususnya di wilayah Kota Malang yaitu Perda No. 5 Tahun 2018 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI No.

910/1867/SJ dan kemudian pemerintah Kota Malang juga mengeluarkan Perda Kota Malang No. 4 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Tempat Parkir dan Perda Kota Malang No. 3 Tahun 2015 tentang Retribusi Jasa Umum.

1. Memudahkan Pengunjung RSUD Kota Malang dalam Parkir

Program *e-parking* yang sudah dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang di RSUD Kota Malang sejak akhir tahun 2019 ini memiliki tujuan untuk memudahkan pelayanan parkir di RSUD Kota Malang dan memberikan retribusi jasa parkir untuk pemerintah Kota Malang. Berdasarkan temuan peneliti di lapangan dari beberapa informan yang ada bahwa program *e-parking* ini juga memberikan layanan yang lebih baik kepada pengunjung RSUD terkhusus bagi pengunjung yang menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat.

Berlakunya program *e-parking* yang terdapat di RSUD Kota Malang memberikan keuntungan tidak hanya bagi pengunjung namun juga dirasakan oleh pihak RSUD Kota Malang hal tersebut dikonfirmasi langsung oleh salah satu informan yang merupakan pegawai di lingkungan RSUD Kota Malang, yaitu dengan adanya *e-parking* lahan parkir jadi lebih tertata, untuk pegawai Rumah Sakit memiliki tempat parkir khusus. Tujuan adanya *e-parking* di RSUD Kota Malang juga membuat pengunjung jadi merasa nyaman dan aman hal ini tentunya dapat memudahkan proses pelayanan karena tidak repot dan jadi lebih efektif.

2. Memudahkan Pemerintah Kota Malang dalam Penarikan Retribusi Parkir

Dalam proses perumusan kebijakan yang kemudian di implementasikan melalui program pemerintah tentunya memiliki tujuan dan mampu memecahkan masalah ataupun memudahkan dalam hal pelayanan publik. Keuntungan dari adanya program *e-parking* yang dirasakan oleh pengunjung yaitu jadi lebih simpel atau mudah karena jika mau parkir tinggal pencet tombol mesin yang sudah disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang berbeda dengan parkir yang konvensional karena lebih ribet kadang parkir konvensional itu tidak memberikan karcis parkir, sehingga hal tersebut juga merugikan Pemerintah Kota Malang karena retribusi parkir tidak maksimal.

Jadi hasil dari penelitian yang sudah peneliti lakukan di RSUD Kota Malang terhadap implementasi program *e-parking* sebagai upaya untuk evaluasi program ini jika berdasarkan teori Edward A. Suchman (1969:

134) yaitu untuk mengidentifikasi tujuan adanya program yaitu untuk kemudahan akses layanan publik dan memberikan retribusi yang maksimal bagi pemerintah Kota Malang. hal tersebut tentunya tercapai berdasarkan data yang diperoleh dari petugas RSUD Kota Malang dan juga pengunjung RSUD Kota Malang yang menjelaskan bahwa adanya *e-parking* jadi lebih efektif dan simpel, selain itu juga dari segi keamanan juga lebih baik sehingga memberikan kenyamanan di lingkungan RSUD Kota Malang.

b. Analisis Permasalahan Program

Dalam proses analisis masalah berdasarkan teori Edward A. Suchman (1969: 134) yaitu tahapan proses untuk mengetahui masalah yang terjadi pada lokasi sasaran sehingga nantinya kebijakan atau program yang dirumuskan dapat tepat sasaran oleh karena itu analisis masalah adalah hal yang sangat penting. Dalam program *e-parking* yang diimplementasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang pada RSUD Kota Malang ini berdasarkan pada permasalahan yang di alami oleh masyarakat khususnya pengunjung dari RSUD Kota Malang.

1. Masalah Parkir Konvensional atau Liar

Permasalahan parkir yang masih konvensional dan tidak memudahkan dalam pelayanan serta tidak optimalnya serapan retribusi pajak parkir ke Pemerintah Kota Malang menjadi permasalahan utama menerapkan program *e-parking* ini. Adanya program *e-parking* tentunya memberikan kontribusi yang positif terhadap pelayanan publik di RSUD Kota Malang dan juga Pemerintah Kota Malang. hal tersebut di konfirmasi oleh salah satu informan yang didapatkan oleh peneliti yaitu Agus Setiawan selaku Staf Dinas Perhubungan Kota Malang. menjelaskan bahwa permasalahan utama dalam perparkiran Kota Malang adalah parkir liar hal tersebut juga kadang masih ada di tempat pelayanan publik. Masalah parkir liar ini merugikan bagi pengunjung maupun ke Pemerintah Kota Malang karena tidak memberikan retribusi.

2. Permasalahan Kondisi Tempat Parkir yang Berantakan

Sedangkan permasalahan yang ada pada RSUD Kota Malang kondisi parkirannya tidak tertata dengan rapi, sehingga memang tidak memberikan kenyamanan bagi pengunjung maupun pegawai RSUD Kota Malang. selanjutnya tesya salah satu petugas keamanan juga menegaskan bahwa kondisi parkir yang ada pada RSUD ini berantakan tidak tertata dengan rapi sehingga memang menghambat dalam proses pelayanan yang ada pada RSUD

Kota Malang. permasalahan ini memang harus segera diatasi mengingat bahwa ini adalah pelayanan kesehatan yang mana membutuhkan pelayanan yang cepat karena jika sistemnya tidak berjalan secara efisien juga akan merugikan pengunjung RSUD Kota Malang.

Penjelasan lainnya juga diberikan oleh pengunjung RSUD Kota Malang yang sudah beberapa kali berkunjung ke RSUD. Menjelaskan memang permasalahannya memang ada pada parkir yang tidak tertata dengan rapi selain itu dari sisi pengunjung juga merasa was was kalo parkirnya tidak rapi soal keamanan kendaraannya dan juga nantinya ditakutkan akan terjadi senggolan atau gesekan. Jadi memang berdasarkan temuan bahwa permasalahan utamanya memang kondisi parkir yang tidak tertata dengan rapi dan tidak maksimalnya serapan retribusi parkir ke Pemerintah Kota Malang. berdasarkan teori Edward A. Suchman (1969: 134) bahwa dalam proses analisis permasalahan dalam evaluasi suatu kebijakan atau program dalam hal ini adalah evaluasi program *e-parking* yang ada pada RSUD Kota Malang adalah terkendalanya dalam serapan retribusi parkir kepada Pemerintah Kota Malang karena masifnya parkir liar, dan kondisi parkir yang tidak rapi di RSUD Kota Malang sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi terhambat. Berdasarkan analisis permasalahan tersebut kemudian Pemerintah Kota Malang mengimplementasikan program *e-parking* di RSUD Kota Malang untuk memecahkan permasalahan tersebut.

c. Standarisasi Operasional dalam Program E-Parking di RSUD Kota Malang

Tahapan selanjutnya yaitu bagaimana deskripsi dan standarisasi, menurut teori evaluasi kebijakan atau program dari Edward A. Suchman (1969: 134) yaitu proses menjelaskan dan memberikan standarisasi tertentu yang diinginkan oleh perumus kebijakan tentang target dari keberhasilan program yang dijalankan. Dalam proses evaluasi program *e-parking* pada RSUD Kota Malang dijelaskan bahwa proses perumusan program ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang yang mengacu pada Perda Kota Malang No. 4 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Tempat Parkir dan diperkuat dengan Perda Kota Malang No. 3 Tahun 2015 tentang Retribusi Jasa Umum.

Program *e-parking* yang berjalan di RSUD Kota Malang ini sesuai dengan penjelasan informan yang didapatkan oleh peneliti yang menjelaskan bahwa program ini sudah sesuai dengan deskripsi dan standar yang dibentuk bahwa memang kebutuhan adanya *e-parking* adalah untuk kemudahan pemerintah Kota Malang dalam mendapatkan retribusi parkir daerah, dan juga memberikan

pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam parkir khususnya di RSUD Kota Malang. dengan adanya program ini standarisasi parkir di RSUD Kota Malang juga menjadi lebih baik hal tersebut dibuktikan dengan penjelasan pengguna *e-parking* bahwa tempat parkir menjadi lebih tertata dan lebih rapi.

Jadi berdasarkan data yang diperoleh di lapangan jika disesuaikan dengan teori Edward A. Suchman (1969: 134) yaitu deskripsi dan standarisasi bahwa memang adanya program *e-parking* ini jika dibandingkan parkir konvensional memang lebih baik dan memberikan dampak positif langsung baik untuk Pemerintah Kota Malang, RSUD Kota Malang, dan Masyarakat. Standar parkir di Kota Malang yang sebelumnya masih banyak parkir konvensional bisa segera menggunakan program *e-parking* karena memang lebih nyaman dan efisien. Sehingga adanya program *e-parking* pada RSUD Kota Malang ini sudah sesuai dengan standar yang ditentukan dan mencapai target yang diinginkan.

d. Pengukuran Terhadap Tingkat Perubahan

Dalam tahapan terakhir proses evaluasi kebijakan atau program menurut Teori Evaluasi dari Edward A. Suchman (1969: 134) yaitu bagaimana mengukur program yang sudah berjalan memberikan tingkat perubahan pada sasaran program. Dengan melakukan pengukuran terhadap suatu program maka evaluator dapat melihat tingkat keberhasilan program yang telah dijalankan dengan target perubahan yang sudah direncanakan sebelumnya. Dalam teori evaluasi Edward A. Suchman (1969: 134) menjelaskan bahwa pengukuran terhadap perubahan dimaksudkan untuk apakah program yang sudah dilaksanakan ini dapat memberikan dampak yang baik atau buruk terhadap sasaran program, kemudian apa yang mempengaruhi tingkat perubahan tersebut.

1. Penggunaan E-Parking Membuat Pelayanan Lebih Maksimal

Dalam program *e-parking* yang diimplementasikan pada RSUD Kota Malang peneliti telah mendapatkan lima informan untuk menjelaskan secara detail bagaimana tingkat perubahan yang ada pada kelompok sasaran dalam hal ini adalah RSUD Kota Malang dengan adanya program *e-parking*. Hal tersebut dikonfirmasi oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Malang yang bertugas secara langsung mengawasi *e-parking* di RSUD Kota Malang bahwa dampak yang ditimbulkan adanya program ini dibandingkan tidak ada program *e-parking* memang sangat terlihat.

Sebelum adanya program *e-parking*, sistem parkir yang berjalan di RSUD Kota Malang masih menggunakan sistem parkir konvensional menggunakan juru parkir. Namun terkendala dalam sulitnya dalam pengawasan juru parkir

sehingga mengakibatkan retribusi parkir yang diterima oleh pemerintah Kota Malang tidak maksimal. Oleh karena itu kemudian semenjak adanya *e-parking* tingkat perubahan yang dirasakan dalam hal retribusi parkir jadi lebih maksimal karena menggunakan teknologi secara otomatis. Dalam prosesnya juga memudahkan pendataan dan memperlancar pelayanan publik di RSUD Kota Malang.

2. Penggunaan *E-Parking* yang Mudah dan Sempel

Penggunaan *e-parking* di lapangan sangat mudah dan simpel karena hanya memencet tombol kemudian nanti akan keluar karcis parkirnya sehingga dapat mengurai kemacetan pada pintu masuk RSUD Kota Malang, sehingga dampak perubahan yang terjadi tidak hanya pada RSUD Kota Malang tapi juga terjadi pada lalu lintas sekitar RSUD Kota Malang, dampak perubahan dirasakan juga ke pegawai RSUD Kota Malang, hal ini sesuai dengan penjelasan salah satu informan peneliti bahwa untuk petugas yang bekerja di RSUD Kota Malang dengan adanya program *e-parking* ini jadi merasa lebih nyaman dan merasa aman pada kendaraannya. Pada pegawai juga ada pemisahan dan tidak melewati portal *e-parking*, karena memang tidak dikenakan biaya parkir untuk pegawai RSUD Kota Malang.

3. Pelayanan menjadi Lebih Efektif

Jadi berdasarkan teori evaluasi Edward A. Suchman (1969: 134), untuk mengetahui bagaimana program *e-parking* yang diimplementasikan pada RSUD Kota Malang ini memberikan perubahan kebiasaan dan pelayanan pada sasaran program. Dengan adanya program *e-parking* ini memberikan perubahan yang positif dan baik pada kepuasan masyarakat. Karena dibandingkan dengan parkir konvensional dengan adanya *e-parking* jadi lebih efektif dan efisien. Sehingga pelayanan berlangsung lebih tertib dan lebih cepat sehingga memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan di RSUD Kota Malang. disisi lain Pemerintah Kota Malang juga mendapatkan keuntungan dengan retribusi parkir lebih terserap dengan maksimal dan memudahkan Pemkot Malang dalam pengawasan program.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam program *E-parking* di RSUD Kota Malang. Penelitian ini di latar belakang oleh permasalahan kepadatan parkir dan kurang optimalnya implementasi *E-parking* yang telah diimplementasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang khususnya di fasilitas publik kesehatan RSUD Kota Malang, yang telah menjalankan program *e-parking* sejak akhir tahun 2019 tujuan dijalankan program ini tentunya untuk mengelola parkir yang ada di RSUD Kota Malang, dan meningkatkan retribusi parkir yang lebih optimal sehingga selain dapat memberikan kenyamanan dan keamanan pengunjung juga berdampak pada PAD Kota Malang. dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori evaluasi Edward A. Suchman (1969: 134) yang sesuai dan dapat menjawab proses evaluasi program *E-parking* di RSUD Kota Malang. Kemudian peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tujuan Program *E-Parking*: Program ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pengelolaan parkir, mengurangi parkir liar, serta meningkatkan pendapatan daerah melalui retribusi parkir yang tercatat dengan baik. Hal ini sesuai dengan peraturan daerah Kota Malang.
2. Analisis Permasalahan: Sebelum adanya program *E-Parking*, RSUD Kota Malang menghadapi masalah seperti parkir liar, kekacauan dalam pengaturan parkir, dan kesulitan dalam pengelolaan retribusi parkir. Program ini diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah tersebut, meskipun ada beberapa kendala dalam penggunaan awalnya, terutama bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi.
3. Deskripsi dan Standarisasi Program: Implementasi program *E-Parking* dilakukan dengan mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, termasuk pengamanan parkir dan pelaporan retribusi secara teratur. Namun kadang masih ada kendala-kendala yang terjadi seperti kertas *print* yang sering habis dan juga beberapa pengunjung RSUD Kota Malang yang masih bingung dalam menggunakannya.
4. Pengukuran Terhadap Tingkatan Perubahan: Evaluasi program menunjukkan bahwa program *E-Parking* telah berhasil memberikan dampak positif, baik dari segi efisiensi operasional, pendapatan daerah, maupun kepuasan pengguna. Dengan adanya program ini, pengelolaan parkir di RSUD Kota Malang menjadi lebih terstruktur dan efisien.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi dan evaluasi program *E-Parking* di RSUD Kota Malang, menggambarkan

bagaimana program ini tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada, tetapi juga memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat.

Saran

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap program *E-Parking* di RSUD Kota Malang, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk lebih meningkatkan keberhasilan dan manfaat dari program ini, sebagai berikut:

1. Edukasi dan Sosialisasi yang Lebih Intensif: Penting untuk meningkatkan pemahaman pengguna, baik pengunjung maupun petugas, mengenai cara menggunakan sistem *E-Parking* dengan lebih efektif. Sosialisasi secara rutin dan edukasi mengenai keuntungan menggunakan teknologi ini perlu terus ditingkatkan.
2. Peningkatan Teknologi dan Infrastruktur: Menyempurnakan teknologi yang digunakan untuk *E-Parking*, termasuk penggunaan aplikasi atau sistem yang lebih *user-friendly* dan handal. Juga, memastikan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang stabil dan kertas print yang tersedia sehingga *e-parking* dapat berjalan dengan lancar.
3. Penggunaan pembayaran melalui digital atau *Cashless*: untuk memperluas opsi pembayaran dengan menerapkan sistem digital seperti *e-wallet*, atau QR Code untuk lebih memudahkan para pengunjung RSUD Kota Malang.
4. Peningkatan Keamanan: Memastikan bahwa sistem *E-Parking* terjaga dari potensi kerentanan keamanan dan memberikan perlindungan yang memadai terhadap data pengguna serta transaksi keuangan yang terkait.

Feedback dan Partisipasi Masyarakat: Mengumpulkan umpan balik secara rutin dari pengguna *E-Parking* untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam peningkatan layanan

Daftar pustaka

- B Miles, Matter, Huberman Dan Saldana. (2014) *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta, UI Press.
- Bilqis, Aulia. (2022). *Implementasi Program Parkir Elektronik (E-Parkir) di Kota Surakarta* Vol.2 No 2 (2022).
- Effendi, Muhamad, Mariati. (2020). *Analisis Strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan*

- Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Media Ekonomi (JURMEK) Vol. 25, No. 1 April 2020 p-ISSN: 1693-4768, e-ISSN: 2656-8861. Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
- Gandasari, Monica. (2020) *Pengaruh Pembayaran Pajak Parkir Melalui E-parking dalam Meningkatkan Omzet Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya* Vol. 9 No 05 (2020).
- Mehrens, W.A., & Lehmann, I.J. (1973). *Measurement and evaluation in education and psychology*. New York: Holt, Rinehart and Winston. Inc.
- Meirinawati, Indah (2015). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Citizen's Center* Vol. 12, No 1 April 2015 ISSN -1412 -7040.
- Moleong, L.J. (2011) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung, Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1998) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Tarsito.
- Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nugraha. (2019) *Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang* Vol.16. No 2 (2019).
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Pradita. (2021). *Efektivas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir di Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr.Radjiman)*. Universitas Sebelas Maret.Surakarta.
- Purbaningtyas. (2018) *Potret Panorama (Potensi Retribusi Parkir Orang Malang)* Vol. 26, No 2 (2018).
- Pontoh, K. (2009). *Pengantar Perencanaan Perkotaan*. Penerbit ITB.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, Grasindo.
- Sarjiyati, dkk. (2018). *Parking Retribution on The Side of The Road Towards The Improvement of Locally-Generated Revenue of Ngawi Regency*. Jurnal Hukum Legal Standing. Vol. 2 No.2. Madiun.
- Suchman, Edward A. 1967. *Evaluative Research: Principles and Practice in Public Service Action Programs*. New York: Russell Sage Foundation.
- Sudijono, Anas. (1996). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2008) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, CV. Alfabeta.
- Taruno, H. T. (2017). *Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Parkir Studi Kasus: Kota Semarang*. *Journal of Governance* 2(2), 186-201. <https://doi.org/10.31506/jog.v2i2.2676>
- Wakhid, A. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal TAPIS No14 Vol. 01. Sumatera Selatan: Fakultas Ushuluddin UIN Raden Intan Lampung.
- Wholey, Joseph S. Harry P. Hatry, Kathryn E. Newcomer. 2010. *Handbook of Practical Program Evaluation*. San Frasco: John Wiley & Sons.
- Winarno, Budi (2008). *Kebijakan Publik*, PT.Buku Kita:Jakarta.
- Wrightstone, dkk. (1956) "Evaluasi Menurut Para Ahli Dan Secara Umum." <https://teks.co.id/pengertian-evaluasi-menurutparaahli>
- Wulandari, dkk. (2015). "Aplikasi Informasi Lokasi Jalan Rusak Berbasis Web dan Android", Vol.1, No.1 April 2015.