

KEEFEKTIVAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-PARKIR DI KOTA MALANG DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)

Siane Alfita¹, Slamet Muchsini², Langgeng Rachmatullah Putra³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: sianealfita02@gmail.com

ABSTRAK

Sesuai amanat konstitusi, negara wajib melayani warga dalam pemenuhan kebutuhan dasar termasuk fasilitas parkir publik. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor menyebabkan kelangkaan lahan parkir di Indonesia. Kota Malang mengalami problematika parkir seperti petugas tanpa identitas resmi, tidak diberikannya karcis parkir, serta praktik pungutan ilegal. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah mengembangkan transformasi digital melalui sistem parkir elektronik (E-Parkir). Peraturan daerah tentang retribusi parkir di Kota Malang masih memiliki kelemahan dalam pengaturan program kebijakan, zonasi parkir, dan ketentuan petugas yang menimbulkan kendala implementasi. Untuk menjelaskan objek kajian secara komprehensif menggunakan deskriptif kualitatif melalui data valid yang dianalisis berdasarkan kerangka teoretis Riant Nugroho (2003) meliputi ketepatan kebijakan, pelaksanaan, target, dan lingkungan. Analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dengan tahapan pengumpulan, kondensasi, penyajian data, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan sistem perparkiran Kota Malang menjadi lebih terorganisir dengan berkurangnya masalah parkir liar, pungli, dan petugas tidak bertanggung jawab. Implementasi E-Parkir terbukti efektif meningkatkan pelayanan publik sesuai indikator teori yang digunakan serta memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dan pemerintah. Kendala yang dihadapi antara lain server down dan terbatasnya titik layanan E-Parkir.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, E-Parkir

Pendahuluan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat yang merupakan manifestasi dari tanggung jawab perangkat pemerintahan. Sementara itu, Leo Agustino (2008) mengartikan kebijakan sebagai rangkaian langkah yang direkomendasikan oleh pemerintah dalam konteks spesifik untuk meraih sasaran yang ditentukan dengan mempertimbangkan kendala dan peluang yang tersedia. Kebijakan publik dapat dipahami sebagai kegiatan pemerintah dalam memenuhi keperluan masyarakat yang mengandung elemen krusial meliputi sasaran kebijakan, permasalahan, tuntutan, dan konsekuensi yang ditimbulkan.

Pembentukan suatu kebijakan selalu dilandasi oleh sasaran yang ingin diwujudkan, di mana kebijakan yang berkualitas tentunya memiliki tujuan yang berkualitas pula. Tujuan yang berkualitas minimal memenuhi tiga parameter yaitu layak untuk direalisasikan, logis atau dapat dicapai, serta berwawasan masa depan. Setiap kebijakan pemerintahan pasti mengandung substansi atau

materi tertentu. Hoogerwerf (1997) mengidentifikasi lima komponen sebagai substansi kebijakan tersebut, meliputi permasalahan kebijakan, prinsip, norma dan sasaran kebijakan, instrumen kebijakan, kegiatan kebijakan, serta dimensi waktu dan tempo pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan mandat konstitusi, negara memiliki kewajiban fundamental untuk memberikan layanan kepada seluruh warga negara dalam pemenuhan hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat, termasuk penyediaan infrastruktur publik. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Pasal 15 huruf d dan e dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik yang menekankan bahwa Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur, sarana, dan fasilitas dalam pelayanan publik yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan prinsip dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Parkir dapat didefinisikan sebagai kondisi berhentinya kendaraan dalam waktu tertentu yang ditinggalkan oleh pengendaranya. Dari perspektif regulasi, aktivitas parkir dilarang dilakukan di area jalan utama, namun umumnya diizinkan di bagian tepi jalan. Menurut Utomo (2013:12), fasilitas parkir

biasanya dikembangkan bersamaan dengan pembangunan sebagian besar bangunan untuk mengakomodasi kendaraan pengguna gedung tersebut.

Pertumbuhan volume kendaraan bermotor berbanding lurus dengan intensitas kemacetan yang terjadi di Indonesia, khususnya di wilayah metropolitan. Untuk mendukung mobilitas masyarakat yang dinamis, diperlukan sistem transportasi yang efisien guna mencegah atau meminimalkan kepadatan lalu lintas. Problematika transportasi di kawasan urban umumnya mencakup kemacetan, permasalahan parkir, transportasi publik, pencemaran lingkungan, dan gangguan ketertiban berlalu lintas sebagaimana dikemukakan Munawar (2007). Lebih lanjut, Munawar (2007) menyatakan bahwa kemacetan lalu lintas senantiasa menimbulkan konsekuensi merugikan, baik bagi pengendara secara individual maupun dari perspektif ekonomi dan lingkungan hidup.

Informasi berikut menggambarkan perubahan jumlah kendaraan bermotor berdasarkan jenis (unit) dari tahun 2021 ke tahun 2022. Menurut Kepolisian Negara Republik Indonesia, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia meningkat sebesar 4,42%, dari 141,99 juta unit pada tahun 2021 menjadi 148,26 juta unit pada tahun 2022. Sepeda motor tetap mendominasi dengan 84% dari total kendaraan, tumbuh dari 120,04 juta unit menjadi 125,31 juta unit. Mobil penumpang tumbuh 4,60% dari 16,41 juta menjadi 17,17 juta unit, sementara mobil barang naik 4,62% dari 5,30 juta menjadi 5,54 juta unit. Mobil bus mengalami pertumbuhan paling lambat hanya 2,48% dari 237.566 unit menjadi 243.450 unit. Pertumbuhan ini mencerminkan pemulihan ekonomi pasca pandemi dan tetap menunjukkan karakteristik transportasi Indonesia yang sangat bergantung pada sepeda motor sebagai moda transportasi utama masyarakat.

Informasi tersebut mengindikasikan bahwa volume kendaraan pada periode 2021-2022 mengalami eskalasi berkelanjutan. Peningkatan kuantitas kendaraan bermotor di area metropolitan yang dipicu oleh perilaku konsumtif masyarakat menjadi faktor utama keterbatasan ruang parkir. Meskipun pemerintah telah menyediakan area parkir di berbagai gedung dan bangunan yang dibangun, namun daya tampung fasilitas parkir tersebut tidak proporsional dengan volume kendaraan bermotor yang ada. Akibatnya, banyak kendaraan diparkir di bahu jalan yang mengakibatkan kemacetan lalu lintas. Selain itu, faktor penyebab kelangkaan lahan parkir adalah kesalahan dalam alih fungsi lahan, dimana banyak ruang terbuka diubah menjadi bangunan vertikal seperti apartemen dan pusat perbelanjaan, padahal area terbuka tersebut seharusnya dapat dialokasikan sebagai tempat parkir.

Problematika parkir merupakan tantangan umum yang dihadapi oleh kota-kota metropolitan di seluruh dunia. Apabila permasalahan parkir tidak dikelola dengan optimal, akan memperburuk kondisi kemacetan lalu lintas akibat pengaturan parkir yang tidak sistematis. Pemerintah selaku penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk merespons setiap permasalahan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Mustari (2015), kebijakan publik merupakan produk pemerintah berupa langkah-langkah yang memiliki orientasi untuk kepentingan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah mengeluarkan regulasi yang secara spesifik mengatur pengelolaan sistem perparkiran.

Petugas parkir resmi adalah mereka yang telah memperoleh otorisasi untuk menjalankan aktivitas perparkiran dari Dinas Perhubungan, sedangkan petugas parkir tidak resmi adalah mereka yang belum atau tidak memiliki otorisasi untuk melaksanakan kegiatan perparkiran dari instansi tersebut. Menurut informasi di situs web Pemerintah Kota Malang, sekitar 3.470 juru parkir telah secara resmi terdaftar pada otoritas yang berwenang dan tersebar di 1.005 lokasi parkir. Jumlah lokasi parkir yang tinggi ini mencerminkan tingginya volume lalu lintas di Kota Malang. Selain tempat parkir resmi yang dikelola oleh pemerintah kota, juga terdapat banyak lokasi parkir tidak resmi. Para peneliti menemukan bahwa pada akhir tahun 2024 masih banyak lokasi parkir dan juru parkir ilegal yang melanggar peraturan.

Peraturan daerah Kota Malang menetapkan tarif parkir sebesar 2.000 rupiah untuk 600 lokasi parkir resmi, namun beberapa warga memanfaatkan tingginya tarif ini. Banyaknya tempat parkir yang dikelola oleh Dinas Perhubungan seharusnya menjadi sumber pendapatan potensial bagi masyarakat lokal melalui retribusi parkir. Namun dalam praktiknya, terjadi penyimpangan sosial, seperti: juru parkir yang tidak mengenakan rompi dengan logo Dinas Perhubungan, tidak memiliki identitas resmi, pengguna jasa parkir tidak menerima karcis dari petugas, adanya pungutan berulang, serta juru parkir yang memungut biaya di area tertentu tanpa izin dari Dinas Perhubungan. Sektor pemerintahan merupakan salah satu bidang yang mengadopsi teknologi dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara layanan publik. Pemerintahan di level nasional maupun regional diharapkan mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang. Dengan demikian, seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah mulai mengimplementasikan sistem E-government. Nugraha (2019) mendefinisikan E-government sebagai teknologi informasi yang diaplikasikan oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi organisasi tersebut.

Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 untuk pengembangan layanan pemerintah secara elektronik, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik secara digital dengan cara yang efektif dan efisien. Percepatan teknologi yang pesat memungkinkan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan (Muchsin 2019). Pemanfaatan teknologi informasi merupakan kebutuhan masyarakat untuk menuju good governance yang cepat, tepat, dan akurat (Lavenia dkk, 2019). Pemerintah daerah berlomba menciptakan inovasi pelayanan publik, salah satunya Electronic Parking (E-Parkir) di sektor transportasi. Beberapa daerah seperti Bandung, Surabaya, Jakarta, Makassar, dan Malang telah menerapkan E-Parkir. Menurut Hayati (2018), E-Parkir adalah alat untuk mengukur durasi dan menerima pembayaran retribusi parkir secara elektronik, bertujuan mengurangi pungutan liar dan memaksimalkan PAD.

Perda Kota Malang No. 3 Tahun 2015 tentang Retribusi Jasa Umum mengatur tarif parkir namun belum spesifik mengatur program kebijakan, wilayah parkir, dan aturan juru parkir. Permasalahan parkir terus meningkat seiring pertumbuhan ekonomi sebagai pusat pendidikan di Jawa Timur. Pengelolaan parkir yang diharapkan memberikan pelayanan optimal dan menyumbang PAD justru menimbulkan masalah kronis akibat tumpang tindih pengelolaan pajak dan retribusi parkir, ketidakjelasan zona parkir, dan penggunaan fasilitas umum sebagai lokasi parkir.

Permasalahan parkir di Kota Malang terlihat dari laporan Yudhistira Wahyu (2023) di Malangpagi yang menyebutkan belum terpenuhinya target PAD karena kendala seperti penurunan setoran saat hujan dan pergantian shift juru parkir yang sulit dipantau. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan monitoring dan solusi sistem yang tepat untuk menghindari kecurangan. E-Parkir hadir sebagai solusi untuk menyediakan pelayanan parkir terbaik dan meningkatkan kenyamanan masyarakat, mendukung program elektronifikasi nasional melalui SE Mendagri No. 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai. Sistem ini tidak hanya menciptakan perparkiran tertib tetapi juga menghindari pungutan liar.

E-Parkir adalah sistem parkir berbasis meter elektronik dengan komputerisasi real time, dilengkapi layar video berwarna, pembayaran dengan pemindai kartu, dan pengantar suara. Diterapkan di Kota Malang sejak 2 Januari 2022, E-Parkir dikelola petugas Dinas Perhubungan untuk area lahan khusus di luar badan jalan pemerintah daerah. Saat ini E-Parkir tersedia di beberapa titik seperti Mall Olympic Garden, Gedung Kartini, RSUD, Block Office, MCC, dan Pasar Madyopuro, dengan rencana terus bertambah.

Sistem E-parkir memberikan tiga keuntungan utama bagi pengendara: kepastian tarif parkir, percepatan proses parkir dan pembayaran, serta pengurangan parkir liar karena tersedianya tempat parkir yang jelas dekat mesin elektronik.

Di Kota Malang, khususnya kawasan Kayutangan yang ramai pengunjung, Kepala Dinas Perhubungan Widjaja Saleh Putra menerapkan sistem melaksanakan kebijakan untuk saran mengatasi masalah parkir tidak teratur. Sistem ini menggunakan sensor real-time untuk mendeteksi ketersediaan lahan parkir dan pembayaran digital melalui QRIS atau mobile banking.

Implementasi E-parkir ini bertujuan mengontrol jumlah kendaraan sesuai kapasitas, meningkatkan efisiensi ruang parkir, memberikan kemudahan pembayaran non-tunai kepada masyarakat, serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) berasal dari tempat parkir. Selain teknologi digital, Dishub Malang tetap menyediakan petugas parkir untuk mendampingi sistem.

Secara keseluruhan, E-parkir merupakan bentuk modernisasi pelayanan publik yang meningkatkan efisiensi, transparansi, mengurangi antrian, meminimalkan kesalahan administrasi, dan membuat layanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
2. Apa kendala dalam Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik terkait Parkir di Kota Malang?

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas dapat diketahui bahwa Tujuan Penelitian:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dalam implementasi kebijakan E- Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Studi ini bertujuan untuk mendorong penelitian ilmiah terkait manajemen perparkiran di Kota Malang dan dapat dijadikan sebagai sumber referensi atau pustaka bagi siapa pun yang tertarik melakukan penelitian lanjutan di bidang ini. Selain itu, hasil dari studi ini dapat membantu pemerintah, khususnya Dinas Perhubungan Kota Malang, dalam merumuskan kebijakan terkait manajemen parkir guna meningkatkan kualitas pelayanan

publik. Dengan demikian, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan mengidentifikasi area layanan yang perlu diperbaiki, yang pada akhirnya akan menghasilkan peningkatan layanan lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan pedoman penulisan bagi mahasiswa maupun instansi terkait serta dari kalangan masyarakat awam sekalipun yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mengetahui inovasi terkait perpustakaan yang diimplementasikan di Kota Malang sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Menurut buku karya James E. Anderson, politik didefinisikan sebagai tindakan dari berbagai pihak seperti pejabat, kelompok, atau lembaga pemerintah, atau sekelompok pihak, dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pembahasan mengenai politik sangat erat kaitannya dengan hubungan kepentingan antar kelompok yang berbeda, baik di tingkat pemerintahan maupun dalam masyarakat secara keseluruhan.
2. Implementasi Kebijakan Publik Menurut Menurut Anderson (1979) kebijakan publik bersifat non-self executing, yaitu kebijakan publik baru akan menimbulkan efek tertentu, setelah diimplementasikan.
3. Model kebijakan publik Menurut dari Van Meter dan Van Horn (1975) ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan model yang sangat kompleks, dimana satu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lain
4. Menurut Moenir (2002:26-27) sebagaimana dikutip dalam Muchsin (2019:15), manajemen pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok masyarakat. Kegiatan ini hanya dapat dirasakan oleh orang yang menyediakan atau menerima pelayanan, tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan penggunaannya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena hasil yang diharapkan menuntut proses yang menjelaskan secara umum objek penelitian. Menurut Creswell (2009:3) penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan.

Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2011:152) bahwasanya penentuan fokus penelitian mempunyai dua tujuan yang pertama yakni menetapkan fokus penelitian

dalam membatasi studi, yang bermaksud pembatasan cakupan pembahasan, serta yang kedua yakni untuk memenuhi kriteria inklusif dan eksklusif fakta masuk dan keluar sebuah informasi yang baru didapatkan di lapangan. Maka dari itu berikut beberapa fokus yang perlu dianalisis dalam penelitian ini:

1. Implementasi kebijakan E-parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat.
 - a. Tepat kebijakan
 - b. Tepat target
 - c. Tepat pelaksanaan
 - d. Tepat lingkungan
2. Kendala dan Hambatan dalam Implementasi Pelayanan Publik terkait E- Parkir di Kota Malang.
 - a. Server down
 - b. Titik E-parkir yang masih terbatas

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan di Dinas Perhubungan Kota Malang yang beralamat di Jl. Raden Intan No.1, Polowijen, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Perhubungan Kota Malang merupakan institusi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan aktivitas pengelolaan sistem E-parkir di wilayah Kota Malang, sehingga menjadikannya sebagai objek penelitian yang tepat untuk mengkaji implementasi kebijakan parkir elektronik tersebut.

Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah informasi yang didapat langsung dari sumbernya di lokasi penelitian, menurut Ahyar et al. (2020). Dalam studi ini, data primer meliputi hasil wawancara dengan tokoh-tokoh penting, seperti kepala dinas perhubungan Kota Malang, kepala dinas parkir, penjaga taman, dan warga Kota Malang. Selain itu, data primer juga mencakup dokumen serta observasi yang dilakukan di lapangan. Tujuan dari pengumpulan data primer ini adalah untuk menjawab fokus penelitian, yang merupakan tujuan utama dari studi ini dan sesuai dengan rumusan masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber tidak langsung atau tambahan yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian, menurut Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini, sumber data sekunder mencakup berbagai referensi literatur yang relevan dengan topik yang sedang dibahas. Peneliti dalam studi ini mengumpulkan data dari sumber sekunder sebagai berikut:

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 Tentang kekuatan dan keuntungan aplikasi Siskeudes serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 Tentang pengelolaan keuangan desa. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ).

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (PP Jalan) juga mengatur tentang penggunaan ruang jalan, termasuk parkir.
- b. Peraturan Daerah (Perda) No. 4 Tahun 2009 tentang Perparkiran dan Perda No. 4 Tahun 2023 tentang PDRD (Pendapatan Daerah yang Dihasilkan dari Retribusi). Perda ini mengatur mengenai penyelenggaraan perparkiran, termasuk penggunaan sistem e-parkir.
- c. Data pengadaan alat-alat E-parkir
- d. Data retribusi parkir di tahun 2025
- e. Struktur organisasi dinas perhubungan Kota Malang

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Nazir (1998:221), proses pengumpulan informasi merupakan cara yang umum 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. Pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti ialah sebagai berikut :

- a. Wawancara
Sebuah wawancara adalah kegiatan tanya jawab di mana seseorang mengajukan pertanyaan dan orang lain memberikan jawaban. (RA Fadhallah 2021). Tentunya peneliti dalam melakukan wawancara kepada staff dinas perhubungan yaitu Banaredi dan Ulil Absor, petugas pelaksana, E-parkir yaitu Bayu di MCC, masyarakat Kota Malang yaitu Ina, Shalsabilla Virdania, Ibnu Kholis, Ngayomi dan Ida Irawati, dan staff dinas perhubungan yaitu Asmaul yang bertempat di Dinas Perhubungan Kota Malang.
- b. Observasi
Selama observasi, peneliti terutama menggunakan indra seperti melihat dengan mata, mencium dengan hidung, dan mendengarkan dengan telinga untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi penelitian, yaitu Kantor Dinas Perhubungan Kota Malang (DISHUB), terutama di area parkir dan titik parkir elektronik (e-parking) di Kota Malang, seperti Stadion Gajayana, MCC, Gedung Kartini, dan area parkir di sepanjang

jalan utama Kota Malang.. Selain itu peneliti juga melakukan penelitian alat-alat E-parkir, sikap pelaksana E-parkir dan cara kerja E-parkir di MCC (Malang Creative Center). Sehingga dari adanya observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat mengetahui keadaan secara langsung

- c. Dokumentasi
Metode dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan penting terkait masalah yang sedang diteliti (Sugiyono 2021), sehingga data yang diperoleh menjadi tepat dan dapat dipercaya, serta tidak bergantung pada dugaan. Berikut dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti :
 1. Tempat petugas parkir menarik uang parkir
 2. Palang yang dioperasikan oleh petugas parkir
 3. Karcis manual sebagai pengganti saat server rusak atau down
 4. Pelayanan saat E-Parkir
 5. Wawancara dengan staff perparkiran Dinas Perhubungan Kota Malang
 6. Data pengadaan alat-alat E-parkir
 7. Data retribusi parkir di tahun 2025
 8. Struktur organisasi dinas perhubungan Kota Malang

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis yang mencakup tiga proses simultan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau pemeriksaan data. (Miles & Huberman, 2014). Ketiga kegiatan ini merupakan siklus yang dilakukan secara bersamaan, interaktif pada sebelum, selama dan sesudah pengumpul .

1. Pengumpulan Data
Sebelum penelitian dimulai, data dikumpulkan. Setelah penelitian selesai, data mengenai masalah yang teridentifikasi di lokasi diambil melalui wawancara, pengamatan, dan dokumen yang ada. Data ini kemudian dianalisis pada tahap berikutnya. Tujuannya adalah untuk menyelidiki penerapan kebijakan E-Parking di Malang guna meningkatkan layanan publik.
2. Kondensasi Data
Miles dan Huberman (2014:10) menjelaskan bahwa dalam merangkum data, terdapat tahapan yang meliputi pemilihan, pengarah, penyederhanaan, pengabstrakan, serta perubahan data yang diperoleh dari catatan lapangan atau transkrip dalam suatu penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Pemilihan, Dalam penelitian ini, peneliti harus selektif memilih data yang penting dan bermakna dari hasil wawancara. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk memahami implementasi kebijakan E-parkir di Kota Malang sebagai upaya

- peningkatan pelayanan publik oleh Dinas Perhubungan Kota Malang.
- b. Fokus, memfokuskan data yang relevan dengan masalah penelitian. Data dibatasi berdasarkan rumusan masalah tentang implementasi kebijakan E-parkir di Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik. Peneliti harus fokus pada permasalahan spesifik sesuai rumusan masalah yang telah ditetapkan.
 - c. Mengabstraksi, data yang terkumpul diseleksi berdasarkan kualitas dan cakupannya. Peneliti mengevaluasi data yang telah difokuskan, khususnya data yang berkaitan dengan implementasi kebijakan E-parkir di Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik.
 - d. Menyederhanakan dan transformasi, ata penelitian disederhanakan dan ditransformasi melalui seleksi ketat dengan membuat ringkasan singkat dan mengelompokkan data dalam pola yang lebih luas. Peneliti mengamati setiap temuan dan diskusi saat menganalisis data implementasi kebijakan E-parkir di Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik.
3. Penyajian Data
Penyajian data dapat berbentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan, bagan, uraian singkat, flowchart, dan sejenisnya yang disesuaikan dengan hasil penelitian yang didapatkan saat meneliti implementasi kebijakan E-parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kebijakan di Kota Malang.
 4. Penarikan Kesimpulan
Penarikan kesimpulan adalah proses mengenali dan memahami hubungan sebab akibat, pola, atau keteraturan, serta signifikansi data yang ada. Setelah menyajikan data tentang implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik di wilayah tersebut, para peneliti menarik kesimpulan.

Keabsahan Data

Validitas data dapat diperoleh melalui proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2014:83), triangulasi data adalah metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai sumber dan jenis data. Teknik ini meliputi triangulasi sumber, triangulasi metode pengumpulan data, serta triangulasi waktu.

1. Metode triangulasi data digunakan untuk memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti arsip, wawancara, dan dokumen lainnya agar dapat dipastikan bahwa informasi tersebut akurat dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai kantor transportasi,

khususnya Banaredi dan Ulil Absor, bersama petugas pelaksana, serta staf E-Parking, yaitu Bayu dari MCC, dengan warga Kota Malang, yaitu Ina, Shalsabilla Virdania, Ibnu Kholis, Ngayomi, dan Ida Irawati, serta dengan pegawai kantor transportasi, yaitu Asmaul, yang bekerja di Dinas Perhubungan Kota Malang.

2. Metode Triangulas Triangulasi adalah cara untuk memeriksa keandalan data. Triangulasi melibatkan pencarian data serupa dari berbagai sumber menggunakan berbagai metode. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui observasi dikonfirmasi dengan hasil wawancara sebelum ditarik kesimpulan
3. Waktu dapat memengaruhi keandalan data. Informasi yang dikumpulkan di pagi hari, saat orang-orang masih segar, biasanya lebih akurat. Dalam studi ini, wawancara dilakukan pukul 09.00 WIB karena merupakan waktu yang tepat bagi peneliti. Hal ini memungkinkan mereka untuk berbincang dengan Banaredi dan Ulil Absor dari Dinas Perhubungan, petugas pelaksana, Bayu dari E-Parkir di MCC, warga Kota Malang seperti Ina, Shalsabilla Virdania, Ibnu Kholis, Ngayomi, dan Ida Irawati, serta Asmaul dari Dinas Perhubungan Kota Malang.

Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan E-Parkir Di Kota Malang Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.

a) Tepat Kebijakan

Kota Malang menghadapi berbagai persoalan perparkiran yang kompleks, termasuk maraknya parkir liar di area strategis seperti pusat perbelanjaan, pasar, dan objek wisata. Kondisi ini menimbulkan dampak negatif berupa pemanfaatan trotoar untuk parkir ilegal, berkurangnya pendapatan asli daerah, dan praktik pungutan liar yang merugikan masyarakat.

Dinas Perhubungan Kota Malang merespons permasalahan tersebut dengan mengimplementasikan sistem E-Parkir sebagai inovasi digitalisasi perparkiran. Kebijakan ini menggunakan teknologi pembayaran online dan sistem barcode yang lebih terstruktur dibandingkan sistem manual sebelumnya. Implementasi dimulai di lokasi-lokasi strategis seperti Stadion Gajayana, Gedung Kartini, perkantoran terpadu, dan RSUD Kota Malang.

Penerapan E-Parkir memberikan manfaat ganda bagi stakeholder terkait. Dari sisi masyarakat, sistem ini meningkatkan keamanan kendaraan dan kenyamanan parkir dengan penataan yang lebih rapi. Sementara bagi pemerintah

daerah, kebijakan ini berhasil meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pengelolaan retribusi yang lebih transparan dan efektif.

Kebijakan E-Parkir di Kota Malang menunjukkan keberhasilan dalam mengatasi permasalahan perparkiran yang telah berlangsung bertahun-tahun. Dengan pendekatan digitalisasi yang bertahap dan terstruktur, kebijakan ini tidak hanya menyelesaikan masalah parkir liar dan pungutan ilegal, tetapi juga menciptakan sistem perparkiran yang lebih profesional dan menguntungkan semua pihak.

b) Tepat Pelaksanaannya

Kebijakan E-Parkir didasarkan pada teori kebijakan publik menurut Aminuddin Bakry yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai keputusan yang mengatur pengelolaan sumber daya untuk kepentingan masyarakat. Implementasi didukung oleh Perda Kota Malang Nomor 02 Tahun 2002 tentang retribusi parkir, memberikan landasan hukum yang kuat bagi penerapan sistem elektronik.

Pada tahun 2022, Wali Kota Malang melalui Dinas Perhubungan mengimplementasikan sistem E-Parkir setelah melakukan studi banding ke Kota Surabaya dan sosialisasi melalui media sosial. Dana implementasi berasal dari Pendapatan Asli Daerah tanpa campur tangan pihak eksternal, memberikan kebebasan penuh bagi pemerintah dalam pengelolaan sistem.

Uji coba tahun 2022 menunjukkan hasil positif dengan respons baik dari masyarakat. Perubahan signifikan terlihat dari peningkatan pendapatan pajak parkir yang tidak lagi terbagi dengan juru parkir liar, keamanan kendaraan yang meningkat, penataan parkir yang lebih rapi, dan berkurangnya kemacetan akibat kapasitas parkir yang lebih teratur. Masyarakat merasakan kenyamanan dan keamanan yang lebih baik saat meninggalkan kendaraan.

Kebijakan E-Parkir di Kota Malang menunjukkan keberhasilan dalam mengatasi permasalahan perparkiran yang telah berlangsung bertahun-tahun. Dengan pendekatan digitalisasi yang bertahap dan terstruktur, kebijakan ini tidak hanya menyelesaikan masalah parkir liar dan pungutan ilegal, tetapi juga menciptakan sistem perparkiran yang lebih profesional dan menguntungkan semua pihak.

c) Tepat Target

Penerapan sistem E-Parkir di Kota Malang telah menunjukkan efektivitas yang sangat tinggi. Hal ini terbukti dari lonjakan pendapatan retribusi yang signifikan, seperti di Pasar Madyopuro yang meningkat dari Rp 300-400 ribu menjadi Rp 4 juta per hari. Sistem ini memberikan dampak positif ganda yaitu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pencegahan kebocoran kewajiban dan menambah kepuasan warga kemudahan

pembayaran via scan barcode, e-wallet, dan virtual account. Data menunjukkan pertumbuhan pendapatan yang konsisten dari Rp 15 miliar pada tahun 2024 dengan target Rp 20 miliar pada tahun 2025. Dengan demikian, implementasi E-Parkir di Kota Malang dapat dikategorikan sebagai kebijakan yang efektif karena telah melampaui kesamaan antara tujuan dan penerapan swrta hasil, bahkan melampaui target yang ditetapkan Dinas Perhubungan Kota Malang.

d) Tepat Lingkungan

Penerapan E-Parkir di Kota Malang telah menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam berbagai aspek. Sistem ini berhasil meningkatkan efisiensi pendapatan daerah karena tidak ada potongan untuk juru parkir seperti sistem sebelumnya, sehingga seluruh retribusi langsung masuk ke kas pemerintah sebagai Pendapatan Asli Daerah. Data menunjukkan peningkatan pendapatan dari Januari hingga April 2025 dibandingkan tahun sebelumnya, membuktikan efektivitas kebijakan ini. Lingkungan implementasi kebijakan E-Parkir sangat mendukung dengan adanya sinergi antara pemerintah Kota Malang dan Dinas Perhubungan dalam mengatasi permasalahan seperti pungli, juru parkir liar, dan penyalahgunaan fasilitas umum untuk parkir. Meskipun masih terdapat kendala teknis seperti server down dan penggunaan karcis manual, hal tersebut terus dievaluasi dan diawasi. Untuk mengatasi dampak terhadap juru parkir liar, Dinas Perhubungan memberikan pelatihan agar mereka dapat berperan sebagai penjaga E-Parkir. Secara keseluruhan, E-Parkir telah memberikan dampak positif berupa berkurangnya juru parkir liar, peningkatan pendapatan daerah, dan perlindungan masyarakat dari praktik parkir liar, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Malang.

2. Faktor Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Publik Terkait Parkir Di Kota Malang

Berdasarkan teori efektivitas Makmur (2011), Jika sistem E-Parkir berjalan dengan baik tanpa hambatan berarti, maka kebijakan ini dapat dikatakan sesuai dan efektif. Namun, dalam implementasinya ada juga berbagai hambatan yang dapat mengganggu efektivitas sistem dan berpotensi merugikan masyarakat pengguna. Oleh karena itu, identifikasi dan penanganan hambatan-hambatan tersebut menjadi kunci untuk memastikan E-Parkir dapat mencapai tujuan kebijakan secara optimal.

a) Server Down

Server down merupakan hambatan utama E-Parkir di Kota Malang yang disebabkan keterbatasan infrastruktur server yang belum kuat. Masalah ini berdampak signifikan, terutama saat jam sibuk, karena mengganggu

kenyamanan pengguna, menyebabkan kesulitan pembayaran, ketidakpastian tarif, dan berpotensi menimbulkan kebocoran retribusi daerah. Untuk mengatasinya, Dinas Perhubungan melakukan langkah preventif dengan memastikan koneksi internet optimal, pemeriksaan berkala kondisi server dan sistem operasi, serta menerapkan pemeliharaan rutin dan backup data secara berkala untuk meminimalkan risiko server down di masa depan.

b) Titik E-parkir yang masih terbatas

Dinas Perhubungan Kota Malang telah mengantisipasi dan menangani hambatan-hambatan yang ada melalui evaluasi dan pemeriksaan berkala oleh bagian perparkiran untuk mencegah kesalahan fatal yang dapat merugikan masyarakat. Walaupun masih terdapat masalah teknis seperti server down, hal tersebut tidak menimbulkan gangguan signifikan karena adanya upaya perawatan dan pengawasan rutin yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian, hambatan-hambatan dalam sistem E-Parkir dapat diminimalkan dan tidak mengganggu kenyamanan masyarakat pengguna E-Parkir di Kota Malang.

Kesimpulan

Implementasi kebijakan E-parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik telah terlaksana dengan baik berdasarkan empat indikator Riant Nugroho (2003). Pertama, kebijakan ini tepat sebagai inovasi yang membantu mengatasi masalah perparkiran seperti perbedaan tarif, parkir liar, dan pungli. Kedua, pelaksanaan sudah tepat dengan Dinas Perhubungan menyediakan E-parkir di 7 lokasi strategis dengan partisipasi masyarakat yang positif. Ketiga, target kebijakan tepat karena berhasil meningkatkan pendapatan pajak daerah yang sebelumnya mengalami kebocoran. Keempat, lingkungan internal dan eksternal mendukung dengan integrasi yang baik antar dinas dan penerimaan positif masyarakat terhadap keamanan kendaraan.

Meskipun demikian, terdapat dua faktor penghambat utama yang masih dihadapi. Pertama, masalah server down yang belum dapat diatasi maksimal, sehingga masih memerlukan penggunaan karcis manual sebagai backup. Kedua, titik E-parkir yang masih terbatas dan belum merata di seluruh kota. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Perhubungan melakukan pengecekan rutin bulanan dan evaluasi berkala.

Saran

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa pandangan mengenai seberapa bermanfaat kebijakan E-Parking di Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan publik, seperti

yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang, sebagai berikut:

1. Perluasan Lokasi E-Parkir
E-parkir perlu diperbanyak di area dengan parkir liar seperti Pasar Besar Malang, Kayutangan, dan pusat perbelanjaan. Perluasan ini akan mengurangi kemacetan, menciptakan parkir yang teratur, meningkatkan kontrol terhadap juru parkir, dan mendorong budaya tertib serta transparan dalam layanan publik.
2. Pembayaran Non-Tunai
Semua lokasi E-parkir harus dilengkapi fitur pembayaran non-tunai seperti QRIS atau kartu elektronik untuk memudahkan transaksi secara cepat dan aman tanpa menggunakan uang fisik.
3. Peningkatan Sosialisasi
Dinas Perhubungan perlu memperbanyak kampanye informasi melalui media sosial, spanduk, dan kegiatan lapangan. Sosialisasi efektif dengan komunikasi visual menarik, demonstrasi langsung, dan melibatkan juru parkir sebagai duta perubahan akan meningkatkan pemahaman dan adopsi masyarakat terhadap sistem E-parkir yang lebih modern dan efisien.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Afabeta
- Ahyar et al (2020). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif* (Nomor March). Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu
- Aneta, A. (2012). Implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan perkotaan (P2KP) di Kota Gorontalo. *Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 54- 65.
- Bangun, D., Zuska, F., & Ginting, B. (2022). Perilaku Masyarakat Pengendara Kendaraan Bermotor Dalam Berlalu Lintas di Kota Medan. *PERSPEKTIF*, 11(3), 1146–1160.
- Chasanah, L., Muchsin, S., & Khoiron. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Retribusi Parkir di Kota Batu Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah Kota Batu (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Batu).
- Fadhallah, R.A. Wawancara. Jakarta Timur: UNJ Press,
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). *Respon Publik*, 13(5), 96-100.
- Iskandar, A., & Anandy, W. (2022). *EDUKASI PENCEGAHAN PENYEBARAN INFORMASI HOAKS MELALUI*

- MEDIA SOSIAL BAGI SISWA DI SMAN 1 PALU.
Jurnal Abdi Masyarakat, 6(1).
Kadek Agus Mahendra Wijaya, et al. “Perijinan dan Tindak Pidana Terhadap Juru Parkir Liar di Kota Denpasar”, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia, Jurnal Analogi Hukum, 4 (3) (2022).
Luqman Eko Susanto “ Implementasi Kebijakan Perda Kota Surabaya No. 8 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum”, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
Muchsin. Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.
Surakarta. Universitas Sebelas Maret, 2013.
Muhammad Yusuf Rahman, et al. “Penegakan Hukum Terhadap Parkir Liar di Kawasan Wisata”. Universitas Muslim Indonesia, 2020, Vol 1 No 1.
Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik.
Nugroho, R. (2021). Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan. Elex Media Komputindo.
Parmitasari, I. (2017). Hubungan Hukum antara Pemilik Kendaraan dengan Pengelola Parkir. Jurnal Yuridis, Vol. 3 No.1.
Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). TheJournalish: Social and Government, 1(1), 33-37.
Putri Mira Delima, et al. (2020). Tingkat Kesadaran Hukum Pengguna Jasa Layanan Parkir Terhadap Penyelenggaraan Parkir Tepi Jalan Umum (Tju) Zona Di Kawasan Pasar Blauran Surabaya. Kajian Moral Dan Kewarganegaraan, Vol. 8 No.2.
Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
Sholikhin, R., & Mudjanarko, S. W. (2017). Analisis karakteristik parkir di satuan ruang parkir Pasar Larangan Sidoarjo. Teknika: Engineering and Sains Journal, 1(2), 145-150.
Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D
Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
Sugiyono, (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. Teori, E. S. M. (2009). Kebijakan Publik. Jogjakarta: Graha Ilmu.
Tripoli, B., & Djamaluddin, R. (2019). Analisis karakteristik parkir kendaraan bermotor. Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi, 5(2), 82-91.
Zamili, M. (2015). Menghindar dari Bias: Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif. LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan, 9(2), 283–304.