



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 13840-13854

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Kebijakan Pembayaran Parkir Via QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Rangka Memberikan Kemudahan Bagi Masyarakat di Kota Surabaya

Lila Amelia Safitri^{1✉}, Mochammad Alvin Avisena², Aurora Andi Tribuana³, Azizah Ramadhani
Mega Nahda W⁴, Tukiman⁵

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: lilaamelia884@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat serta mengatasi kebocoran PAD khususnya pada pajak retribusi parkir, Pemerintah Kota Surabaya meresmikan kebijakan pembayaran retribusi parkir via QRIS di Kota Surabaya. Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk melihat apakah penerapan kebijakan pembayaran retribusi parkir melalui QRIS di Kota Surabaya telah berjalan dengan baik sesuai dengan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi empat indikator meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus pada penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan pembayaran retribusi parkir secara non-tunai melalui QRIS di Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pelaksanaan kebijakan pembayaran retribusi parkir melalui QRIS di Kota Surabaya dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Walaupun demikian, masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya tercapai yakni pada indikator disposisi. Dalam pelaksanaan kebijakan ini, terdapat beberapa hambatan dan kendala yang ditemui yakni ketidaksiapan masyarakat terhadap metode pembayaran secara non-tunai melalui QRIS, tantangan pada pemahaman juru parkir terkait mekanisme pembayaran secara non-tunai melalui QRIS, dan penolakan oleh beberapa juru parkir terkait permasalahan bagi hasil retribusi parkir antara Pemerintah Kota Surabaya dan juru parkir.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Kebijakan Publik, Pembayaran non-tunai, Retribusi Parkir

Abstract

In order to provide convenience for the community and overcome PAD leaks, especially regarding parking levies, the Surabaya City Government inaugurated a parking levy payment policy via QRIS in the City of Surabaya. The aim of carrying out this research is to see whether the implementation of the parking levy payment policy through QRIS in the City of Surabaya has gone well in accordance with George C. Edwards III's theory of policy implementation which includes four indicators including communication, resources, disposition and structure. Bureaucracy. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The focus of this research is to see how the policy of paying parking fees non-cash via QRIS is implemented in the city of Surabaya. The data collection technique used in this research is the interview and documentation method. The research results show that the implementation of the parking fee payment policy through QRIS in the city of Surabaya can be said to have gone well. However, there are still indicators that have not been fully achieved, namely the disposition indicator. In implementing this policy, there were several obstacles and obstacles encountered, namely the public's unpreparedness for non-cash payment methods via QRIS, challenges in parking attendants' understanding regarding non-cash payment mechanisms via QRIS, and rejection by several parking attendants regarding revenue sharing issues. Parking fees between the Surabaya City Government and parking attendants.

Keywords: *Non-cash Payments, Parking Levy, Policy Implementation, Public Policy*

PENDAHULUAN

Masalah parkir merupakan polemik di Indonesia yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah dari unit kendaraan bermotor di Indonesia setiap tahunnya, dimana dilansir dari *CNN Indonesia* (2023) yang mengatakan bahwa kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 152.565.905 unit dengan 91.085.251 unit tersebar di Pulau Jawa sesuai dengan data Korps Lalu Lintas Polri. Hal ini dapat yang dapat menyebabkan menyebabkan adanya ketidakseimbangan antara kapasitas lahan parkir dan volume, sehingga menimbulkan permasalahan lain seperti parkir liar, gangguan lalu lintas, antrian panjang dan lain-lain. kurangnya lahan parkir dan lain-lain (Sandra 2020). Dimana permasalahan tersebut dapat mempengaruhi pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dilansir dari laman thejatim (2023), retribusi parkir menjadi salah satu sumber PAD yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan pembangunan infrastruktur dan mengembangkan potensi ekonomi wilayah.

Provinsi Jawa Timur adalah salah satu provinsi dengan pendapatan tertinggi kedua di Indonesia, dimana berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (2022) realisasi pendapatan Provinsi Jawa Timur sebesar Rp 16,43 trilyun dengan target pendapatan sebesar Rp 27,64 trilyun atau 59,46% yang merupakan capaian tertinggi

untuk realisasi pendapatan nasional. Kota Surabaya merupakan kota kedua yang memiliki pendapatan tertinggi di Jawa Timur, menurut data Kementerian Keuangan Republik Indonesia 2023 yang dilansir dari thejatim.com bahwa Kota Surabaya memiliki rasio sebesar 62% menjadikan kota dengan PAD tertinggi di Jawa Timur dengan capaian Rp 6.595.91 miliar yang berkontribusi bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) 2023. Adapun retribusi parkir menjadi sumber pendapatan yang berkontribusi cukup banyak dalam PAD Kota Surabaya.

Tabel 1.1 Data Retribusi Parkir terhadap PAD Kota Surabaya Tahun 2020-2022

No	Tahun	Retribusi Parkir	PAD	Kontribusi
1	2020	17.708.230.000	4.289.743.347.125	24,23%
2	2021	12.846.753.544	4.727.444.074.525	36,80%
3	2022	18.516.678.957	5.307.577.702.515	28,66%

Sumber: LKPJ Walikota Surabaya 2020, 2022, 2023

Dapat dilihat pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa retribusi parkir memiliki kontribusi terhadap PAD Kota Surabaya, dimana kontribusi retribusi parkir pada tahun 2020 memiliki persentase sebesar 24.23%, pada tahun 2021 sebesar 36.80% dan pada tahun 2022 sebesar 28.66%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kontribusi retribusi parkir cukup besar untuk PAD Kota Surabaya. Adapun pendapatan retribusi parkir di Kota Surabaya masih perlu dioptimalkan lagi mengingat realisasi retribusi parkir masih belum bisa memenuhi target.

Tabel 1.2 Target & Realisasi Retribusi Parkir Kota Surabaya Tahun 2020-2022

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2020	35.814.000.000	17.708.230.000
2	2021	35.000.000.000	12.846.753.544
3	2022	36.500.000.000	18.516.678.957

Sumber: LKPJ Walikota Surabaya 2020, 2022, 2023

Menurut data yang termuat dalam Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ) Walikota Surabaya Tahun 2020-2022 pada tabel 1.2 di atas, menunjukkan bahwa realisasi retribusi parkir Kota Surabaya seringkali tidak mencapai target. Sehingga, pemerintah perlu mengatasi permasalahan parkir yang ada guna mengoptimalkan pendapatan retribusi parkir. Sehingga Pemerintah berupaya mengoptimalkan PAD Kota Surabaya melalui suatu kebijakan, salah satunya pembayaran parkir via QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 2 Tahun 2015

Tentang Tata Cara Pemberian Honorarium Petugas Parkir. Dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, diperlukan kerja sama antara Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya dan juru parkir dalam mengoptimalkan program pembayaran parkir via QRIS. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan dapat meningkatkan capaian serta integritas PAD Kota Surabaya sesuai yang dilansir dari Kompas (2024), Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya. Selain itu, kebijakan ini diharapkan dapat memberikan kesejahteraan bagi juru parkir seperti yang dikatakan Izul Fiqri selaku Ketua Umum Paguyuban Parkir Surabaya (PJS) seperti yang dikutip dari surabaya.go.id (2024), sebagai berikut:

"...Catatan paling utama ialah kesejahteraan bagi juru parkir di Surabaya." (Sumber: <https://surabaya.go.id/id/berita/78419/mulai-hari-ini-pemkot-surabaya-resmi-berlakukan-bayar-parkir-dengan-qr> diakses pada 27 Februari 2024)

Program pembayaran parkir melalui QRIS merupakan inovasi Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan kemudahan serta efisiensi bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran biaya parkir hanya dengan memindai kode QR yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dan dikalungkan pada setiap juru parkir. Inovasi pembayaran parkir QRIS telah diresmikan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dishub Kota Surabaya pada 1 Februari 2024. Penerapan inovasi parkir QRIS ini sendiri juga telah mulai diterapkan di beberapa wilayah di Kota Surabaya tepatnya kawasan parkir Balai Kota dan Taman Bungkul, serta kawasan parkir Tepi Jalan Umum (TJU) yang berada di 7 (tujuh) kawasan di Kota Surabaya tepatnya Jalan Tanjung Anom, Jalan Tunjungan, Jalan Genteng Besar, Jalan Embong Malang, dan Jalan Kranggan. Selain untuk mencegah terjadinya kebocoran PAD Kota Surabaya, melalui penerapan inovasi pembayaran retribusi parkir melalui QRIS ini, Pemerintah Kota Surabaya pada dasarnya berharap dapat menjadi sebuah upaya untuk memberikan kesejahteraan bagi seluruh juru parkir di Kota Surabaya. Dikutip dari laman jawapos.com, Walikota Surabaya, Eri Cahyadi, berharap dengan adanya inovasi ini, mampu menghilangkan stigma negatif masyarakat terhadap juru parkir sebagai juru parkir liar yang meminta biaya parkir tanpa memberikan karcis untuk pengguna jasa parkir. Namun, maksud dan tujuan yang diharapkan oleh Pemkot Surabaya justru mendapatkan penolakan oleh PJS di Jalan Tunjungan dikarenakan faktor pembagian hasil tersebut. Dengan demikian, sebagai bentuk upaya penolakan oleh Paguyuban Juru Parkir Surabaya (PJS) di Jalan Tunjungan, paguyuban juru parkir meminta agar difasilitasi untuk dapat bertemu dan berdiskusi dengan Kepala Dishub atau Walikota Surabaya (Resty 2024).

Inovasi kebijakan pembayaran parkir secara non-tunai sebenarnya sudah diterapkan oleh Pemerintah Daerah di beberapa daerah seperti Kota Samarinda. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya pada Calcabilla et al., (2023), pelaksanaan sistem parkir

elektronik atau *E-Parking* di Kota Samarinda tidak berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan pelaksanaannya sendiri tidak mampu mencapai beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari pelaksanaan inovasi sistem parkir elektronik. Pada indikator keberhasilan program, target pencapaian pendapatan ditentukan pada angka Rp 3,5 miliar per tahunnya, akan tetapi pada realisasinya, program tersebut hanya mampu mendapatkan pendapatan sebanyak Rp 470.664.291 saja yang sangat jauh dari target awal yang telah direncanakan. Kemudian pada indikator Keberhasilan Sasaran, pelaksanaan inovasi sistem parkir elektronik di Kota Samarinda sendiri tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pada prakteknya di lapangan, masih banyak dijumpai masyarakat yang lebih memilih melakukan pembayaran parkir secara tunai dikarenakan sistemnya cukup rumit dan lama. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan parkir elektronik di Kota Samarinda yang mana masyarakat sebagai sasaran kebijakan masih memiliki kemampuan teknologi yang cukup rendah. Selain itu, kondisi teknologi dan jaringan pada daerah tersebut harus memadai dalam mendukung pelaksanaan inovasi sistem parkir secara elektronik atau *E-Parking* tersebut.

Berdasarkan berbagai uraian diatas baik itu mengenai isu-isu yang terjadi pada penerapan inovasi sistem pembayaran parkir melalui QRIS di Kota Surabaya, atau mengenai permasalahan-permasalahan yang ditemui pada penerapan sistem *e-Parking* di beberapa kota di Indonesia, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat bagaimana implementasi atau pelaksanaan inovasi kebijakan pembayaran parkir via QRIS oleh Pemerintah Kota Surabaya khususnya di Jalan Tunjungan, Taman Bungkul, dan Balai Kota.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pembayaran parkir via QRIS di Kota Surabaya sudah terimplementasi dengan benar serta dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya. Penelitian kualitatif sendiri adalah penafsiran suatu fenomena melalui teknik pengumpulan data secara alamiah dengan peneliti berperan sebagai kunci (Abdussamad 2021). Data penelitian yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi mengenai pembayarana biaya retribusi parkir non-tunai melalui QRIS di kawasan parkir Tepi Jalan Umum (TJU) di Kota Surabaya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti artikel, buku, jurnal dan peraturan yang relevan mengenai pembayarana biaya retribusi parkir non-tunai

melalui QRIS di kawasan parkir Tepi Jalan Umum (TJU) di Kota Surabaya. Informan penelitian meliputi pegawai Dinas perhubungan Kota Surabaya di bidang Tepi Jalan Umum (TJU), juru parkir selaku implementor kebijakan serta masyarakat sebagai pengguna jasa layanan parkir di Kota Surabaya. Teori yang digunakan merupakan teori oleh Edward III (1980) tentang implementasi kebijakan publik yang memuat variabel berikut: 1) Komunikasi; 2) Sumber daya; 3) Disposisi dan 4) Struktur birokrasi. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan model dari (Miles, Huberman, and Saldana 2014) dimana model interaktif dilakukan melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, yang kemudian dilakukan verifikasi kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemberian Honorarium Petugas Parkir mengatakan Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan yang memadai guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dimana tingkat pelayanan berpengaruh penting terhadap kualitas hidup masyarakat serta standar pelayanan pemerintahan yang baik. Selain itu, masyarakat memiliki peran dalam pengawasan pelayanan publik. Maka sistem pembayaran parkir secara non-tunai dilaksanakan sebagai upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan bagi masyarakatnya. Seperti pada pelayanan parkir, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Surabaya pembayaran parkir di beberapa kawasan di Surabaya saat ini sudah bisa menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Implementasi kebijakan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, mencegah adanya kebocoran pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui hasil retribusi parkir. Dimana hasil parkir dari metode via QRIS ini akan langsung masuk pada rekening Pemerintah Kota Surabaya. Pembayaran parkir via QRIS ini dilaksanakan dengan melakukan scan QR code pada tiang-tiang di Tepi Jalan Umum (TJU) di beberapa wilayah Surabaya atau melalui QR code yang dikalungkan kepada para juru parkir. Setelah scan *barcode*, para pemilik kendaraan nantinya terhubung dengan aplikasi pembayaran seperti *m-banking*, *go-pay* dan lainnya. Nantinya pengguna parkir akan diberikan bukti pembayaran yang nantinya dapat ditunjukkan kepada juru parkir.

Pada kawasan Balai Kota dan Taman Bungkul, hasil pembayaran parkir via QRIS 100% masuk ke PAD Pemerintah Kota Surabaya. Karena juru parkir di wilayah Balai Kota dan Taman Bungkul merupakan tenaga *outsourcing* (OS) yang nantinya mendapatkan gaji sesuai UMR dari Pemerintah Kota Surabaya. Sementara untuk beberapa kawasan seperti Jalan Tanjung Anom, Jalan Tunjungan, Jalan Genteng Besar, Jalan Embong Malang, dan

Jalan Kranggan masih dilakukan uji coba dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Dimana kawasan tersebut bukan di bawah naungan Pemerintah Kota Surabaya, melainkan juru parkir yang tergabung dalam Paguyuban Juru Parkir Surabaya (JPS) yang masih menentang adanya kebijakan ini. Pertentangan tersebut disebabkan karena masalah pembagian honorarium, dimana juru parkir di kawasan tersebut bukan tenaga *outsourcing* Pemerintah Kota Surabaya melainkan mitra kerja. Juru parkir tersebut tidak mendapatkan gaji dari Pemerintah Kota Surabaya, melainkan melalui pembagian hasil honorarium parkir yang 80% masuk pada PAD Kota Surabaya dan 20% untuk juru parkir. Adanya kebijakan pembayaran parkir via QRIS ini diharapkan dapat mempermudah pemerintah dalam mencegah kebocoran PAD dan pendataan parkir serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan parkir.

Implementasi Kebijakan Pembayaran Biaya Retribusi Parkir via QRIS di Kota Surabaya

Pembayaran parkir di Tepi Jalan Umum (TJU) berguna untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya. Banyaknya juru parkir liar di Kota Surabaya seringkali menyebabkan kebocoran PAD, sehingga pemerintah membuat beberapa kebijakan yang diharapkan dapat mengurangi volume juru parkir liar guna mencegah adanya pungutan liar. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III (1980) yang memiliki 4 indikator keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik antara lain adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

A. Komunikasi

Komunikasi ialah proses dasar yang memungkinkan manusia untuk saling berbagi dan bertukar informasi, ide, dan emosi. Menurut Hovland, Jains, dan Kelley dalam (Akbar 2024) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu kegiatan dimana terdapat seorang yang menyampaikan stimulus yang biasanya berbentuk kata-kata yang memiliki tujuan untuk membentuk sebuah perilaku khalayak. Seiring berkembangnya teknologi, komunikasi dapat tersalurkan melalui media yang telah terhubung melalui internet. Edward III dalam (Anta Kusuma and Simanungkalit 2022) memetakan dalam tiga dimensi yaitu dimensi transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan terkait diterapkannya kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir via QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) di kota Surabaya, kebijakan pembayaran parkir via QRIS dapat berjalan dengan baik di wilayah Balai Kota dan Taman Bungkul.

Pada dimensi transmisi, keberhasilan dalam menerapkan kebijakan parkir tentu tidak lepas dari adanya kerja sama dan komunikasi yang baik sehingga kebijakan

tersebut telah sampai dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Dalam mengupayakan tercapainya tujuan tersebut, adanya konsistensi yang telah diterapkan oleh pihak Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya yang setiap paginya mengadakan kegiatan *briefing* atau apel pagi. Pada kegiatan apel tersebut, seluruh juru parkir yang bertugas akan berkumpul dan diberi evaluasi serta arahan terkait tata cara pembayaran parkir melalui QRIS. Bagi juru parkir sendiri nantinya juga memberikan penjelasan kepada pengunjung jika kebingungan dalam melakukan pembayaran parkir via QRIS. Selain itu pihak Dishub juga memanfaatkan teknologi internet untuk memberikan informasi tentang pembayaran parkir via QRIS dengan mengunggah informasi tersebut kedalam media sosial maupun *website*. Bagi juru parkir, kejelasan Dishub dalam mengarahkan dan memberi informasi dapat diterima dengan baik. Selain itu pihak Dishub juga mengawasi setiap hari, sehingga jika ada kendala yang tidak dapat diatasi oleh juru parkir, pihak Dishub dapat turun tangan untuk membantu.

B. Sumber Daya

Menurut Edward III (1980) mengatakan sumber daya terdiri atas sumber daya anggaran, kewenangan, manusia dan peralatan yang harus dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir via QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) di Kota Surabaya. Dimana pada sumber daya anggaran, hasil parkir melalui QRIS akan langsung masuk ke rekening Bank Pemerintah Kota Surabaya, sementara untuk pembagian hasil retribusi parkir dilakukan sesuai dengan Perwali Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemberian Honorarium Petugas Parkir, dimana 80% hasilnya akan masuk ke Pemerintah Kota Surabaya. Sementara 20% sisanya untuk para juru parkir di Tepi Jalan Umum (TJU) di kawasan lain yang termasuk dalam mitra kerja. Untuk juru parkir di kawasan Balai Kota dan Taman Bungkul sendiri termasuk tenaga *outsourcing* (OS) di bawah naungan Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya yang nantinya akan menerima gaji sesuai Upah Minimum Regional (UMR) Kota Surabaya. Sehingga hasil parkir di kawasan Balai Kota dan Taman Bungkul 100% masuk ke dalam PAD Kota Surabaya.

Untuk sumber daya kewenangan terdapat staf pada bidang *Information Technology* (IT) dan Tepi Jalan Umum (TJU) yang bertanggung jawab. Dimana pihak Dishub Kota Surabaya dan juru parkir memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sementara, hak para petugas adalah mendapatkan gaji dan honorarium sesuai kesepakatan. Pada sumber daya manusia, para juru parkir kawasan Balai Kota dan Taman Bungkul Kota Surabaya telah

melaksanakan pembayaran parkir via QRIS dengan baik dengan mengarahkan pemilik kendaraan yang ingin membayar parkir via QRIS. Namun juru parkir yang sudah tua terkadang kesulitan untuk menerapkan pembayaran parkir via QRIS. Sementara untuk kawasan TJU lainnya, beberapa juru parkir masih enggan menerapkan kebijakan tersebut karena masalah honorarium. Pada sumber daya peralatan, fasilitas yang digunakan terdiri atas papan *barcode* yang ditempel di tiang-tiang tepi jalan umum Kota Surabaya. Adapun kalung berisi QR *Code* yang dikalungkan pada juru parkir, serta rompi untuk menghindari adanya juru parkir liar.

C. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan aspek yang mempengaruhi hasil dari suatu kebijakan. Edward III dalam (Ginting & Bintang, 2021) mendeskripsikan pemangku kebijakan mempunyai kemauan, keinginan, dan tekad dalam melaksanakan suatu kebijakan dengan sungguh-sungguh sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai. Sikap implementasinya adalah dengan adanya semangat, komitmen, dan sikap yang serius dalam menjalankan tugas agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan sesuai tujuan. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir secara non-tunai melalui QRIS (Quick Response Code Indonesian Standart) di Kota Surabaya tepatnya di kawasan Balai Kota, Taman Bungkul, dan beberapa kawasan parkir tepi jalan umum lainnya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya Staff IT dan Staff Bidang Tepi Jalan Umum (TJU) sebagai pelaksana kebijakan telah melaksanakan tugasnya dengan baik.

Pada saat masa pengenalan kebijakan ini, Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya melakukan sosialisasi kepada juru parkir melalui media cetak maupun elektronik. Selain itu, Dishub Kota Surabaya juga melakukan pembinaan kepada juru parkir, dimana dalam hal ini juru parkir berhubungan langsung dengan pengguna jasa parkir. Pengawasan dilakukan oleh 8 orang pengawas yang efektif di lapangan, dimana pengawas tersebut memberikan briefing melalui apel pagi yang dilaksanakan sebelum juru parkir memulai kerja. Akan tetapi, terdapat sikap penolakan oleh beberapa juru parkir terhadap pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir secara non-tunai melalui QRIS di Kota Surabaya tepatnya di kawasan Balai Kota, Taman Bungkul, dan beberapa kawasan parkir tepi jalan umum lainnya. Faktor utama yang mendasari adanya sikap penolakan disebabkan oleh pembagian honorarium yang dianggap sangat mengurangi pendapatan juru parkir, serta kesulitan dalam penggunaan QRIS yang dianggap terlalu memakan waktu. Hingga saat ini, Dishub Kota Surabaya terus

melakukan evaluasi terkait dengan tuntutan-tuntutan para juru parkir hingga tuntutan-tuntutan mereka dapat terpenuhi.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah satu aspek yang penting untuk memberikan hasil yang optimal pada pelaksanaan suatu kebijakan. Adanya struktur birokrasi yang jelas dalam pelaksanaan suatu kebijakan, dapat meminimalisir terjadinya permasalahan selama proses pelaksanaannya (Kumala Oktisari and Nisak 2023). Dalam aspek struktur birokrasi, terdapat 2 (dua) faktor diantaranya adalah faktor internal yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) dan faktor eksternal yakni fragmentasi. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir secara non-tunai melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) di Kota Surabaya tepatnya di kawasan Balai Kota, Taman Bungkul, dan beberapa kawasan parkir tepi jalan umum lainnya, terkait Standar Operasional Prosedur (SOP), Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya telah menjelaskan bahwasannya sudah ada SOP terkait pelaksanaan kebijakan ini. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya di lapangan masih dilaksanakan secara persuasif karena pelaksanaan kebijakan ini berada pada tahapan sosialisasi dan evaluasi terhadap kendala-kendala yang ditemui di lapangan selama proses pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya parkir via QRIS di Kota Surabaya ini. Para juru parkir selaku implementator kebijakan ini juga telah memahami terkait SOP dan mekanisme pelaksanaan kebijakan pembayaran parkir via QRIS.

Pada faktor eksternal yakni fragmentasi, menjelaskan terkait upaya penyebaran tanggung jawab pada unit-unit kerja (Kusuma Wardani, Suwardi, and Suryo Sardjono 2023). Dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir secara non-tunai melalui QRIS di Kota Surabaya oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya ini, pembagian wewenang dan tanggung jawab telah dilakukan dengan cukup baik. Dalam pelaksanaannya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya UPT Parkir Tepi Jalan Umum (TJU) sebagai penanggungjawab dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir melalui QRIS di Kota Surabaya ini, setiap staf telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tugas dan tanggung jawab tersebut meliputi pelaksanaan sosialisasi terkait pelaksanaan kebijakan kepada juru parkir dan masyarakat, serta tugas monitoring dan evaluasi pada penerapan kebijakan ini.

Hambatan dan Tantangan dalam Pelaksanaan Kebijakan Pembayaran Biaya Parkir via QRIS di Kota Surabaya

Dalam pelaksanaan suatu program atau kebijakan publik, tak jarang muncul berbagai macam bentuk hambatan maupun tantangan selama proses pelaksanaannya. Hambatan dan tantangan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah bahan evaluasi bagi implementator kebijakan untuk membuat kebijakan yang dilaksanakan menjadi lebih baik lagi kedepannya. Pada pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) di Kota Surabaya yang mulai dilaksanakan di awal tahun 2024 khususnya di beberapa wilayah Kota Surabaya ini menghadapi berbagai hambatan dan tantangan antara lain:

A. Ketidaksiapan masyarakat sebagai pengguna jasa parkir terhadap metode pembayaran secara non-tunai melalui QRIS

Berdasarkan hasil analisis wawancara yang telah penulis lakukan kepada beberapa narasumber, menunjukkan bahwasannya salah satu tantangan dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir via QRIS di Kota Surabaya ini adalah masyarakat sebagai pengguna jasa parkir cenderung memilih menggunakan metode pembayaran secara tunai dibandingkan menggunakan metode pembayaran non-tunai. Kecenderungan masyarakat dalam menggunakan pembayaran secara tunai ini sendiri disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah beberapa masyarakat menganggap bahwasannya pembayaran secara tunai atau cash lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode pembayaran secara non-tunai, kemudian tidak semua orang memiliki saldo pada rekening atau dompet digitalnya sehingga tidak dapat melakukan pembayaran non-tunai dan lebih memilih untuk melakukan pembayaran cash atau tunai. Selain itu, para juru parkir menyebutkan bahwasannya beberapa masyarakat khususnya orang tua dan lansia masih banyak yang belum mengenal dan memahami terkait mekanisme pembayaran melalui QRIS. Oleh karena itu, juru parkir selaku implementator kebijakan dalam hal ini berperan penting dalam memandu dan mengarahkan masyarakat sebagai pengguna jasa parkir dalam memperkenalkan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir melalui QRIS di Kota Surabaya.

B. Pemahaman juru parkir terkait mekanisme pembayaran secara non-tunai melalui QRIS

Dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir melalui QRIS, juru parkir selaku implementator kebijakan tentunya memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penerapan kebijakan ini. Kebijakan pembayaran biaya parkir melalui QRIS dapat berjalan dengan optimal apabila seluruh juru parkir telah

memahami dengan baik mekanisme pembayaran biaya parkir secara non-tunai melalui QRIS.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan khususnya di kawasan parkir Balai Kota dan Taman Bungkul sebagai kawasan parkir yang telah aktif menerapkan kebijakan ini, para juru parkir telah memahami terkait mekanisme dalam pembayaran biaya retribusi parkir melalui QRIS. Akan tetapi, apabila di masa yang akan datang kebijakan ini mulai diterapkan secara luas di seluruh kawasan parkir tepi jalan umum dan ruas-ruas jalan di Kota Surabaya, maka tidak menutup kemungkinan bahwasannya akan ada hambatan dan tantangan dimana terdapat juru parkir yang kurang memahami terkait mekanisme pembayaran melalui QRIS pada kebijakan ini. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam hal ini selaku pencipta kebijakan perlu mengambil peran dalam memberikan arahan dan panduan pada para juru parkir baik itu juru parkir yang termasuk kedalam *outsourcing* maupun juru parkir yang terikat mitra kerja yakni Paguyuban Juru Parkir Surabaya (PJS) terkait mekanisme pembayaran biaya retribusi parkir secara non-tunai melalui QRIS. Dalam rangka menyikapi dan mencegah munculnya tantangan tersebut, selama proses uji coba dan evaluasi kebijakan ini dilakukan, Dishub Kota Surabaya sejauh ini telah berupaya dengan mengadakan apel pagi setiap harinya dengan mengumpulkan seluruh juru parkir yang aktif dalam menerapkan kebijakan melalui bimbingan serta arahan terkait evaluasi dalam penerapan kebijakan ini.

C. Permasalahan bagi hasil retribusi parkir antara Pemerintah Kota Surabaya dengan juru parkir

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dalam pelaksanaan kebijakan pembayaran biaya retribusi parkir melalui QRIS ini, terjadi permasalahan salah satunya di kawasan Jalan Tunjungan dimana beberapa juru parkir yang tergabung dalam Paguyuban Juru Parkir Surabaya (PJS) menunjukkan aksi penolakan karena merasa keberatan dengan rasio pembagian hasil retribusi parkir yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Beberapa juru parkir bahkan merasa bahwasannya penerapan kebijakan pembayaran biaya parkir melalui QRIS ini justru akan mengurangi pendapatan mereka. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemberian Honorarium Petugas Parkir tepatnya Pasal 2 ayat (2), pengalokasian honorarium bagi juru parkir adalah 30% dari target hasil retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum atau kawasan khusus parkir, dengan rincian 20% untuk para juru parkir, dan 10% untuk koordinator juru parkir. Menyikapi aksi penolakan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah

menawarkan skema baru dalam pembagian hasil retribusi parkir yakni dengan rasio 60% untuk Pemerintah Kota Surabaya, 35% untuk juru parkir, dan 5% untuk kepala pelataran. Dikutip dari laman BeritaSatu, walaupun rasio tersebut lebih tinggi dibandingkan rasio pembagian hasil sebelumnya, akan tetapi hingga saat ini belum terjadi kesepakatan antara juru parkir dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

SIMPULAN

Berdasarkan teori implementasi oleh George C. Edwards III, implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur menggunakan 4 (empat) indikator yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Melalui hasil analisis pada implementasi kebijakan pembayaran retribusi parkir secara non-tunai melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) di Kota Surabaya menggunakan teori George C. Edwards III, menunjukkan hasil bahwasannya penerapan kebijakan pembayaran retribusi parkir via QRIS di Kota Surabaya telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator komunikasi bahwasannya komunikasi antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya, juru parkir, dan masyarakat berjalan dengan baik. Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku pencipta kebijakan telah secara rutin menyampaikan informasi kepada juru parkir melalui apel pagi setiap harinya, dan kepada masyarakat melalui media digital. Pada indikator sumber daya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya khususnya staf di bidang IT dan UPT Parkir Tepi Jalan Umum (TJU) beserta para juru parkir telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan memberikan arahan kepada masyarakat mengenai pembayaran parkir via QRIS.

Pada indikator disposisi, sikap Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku pencipta kebijakan sekaligus implementator kebijakan, dan juru parkir selaku implementator kebijakan belum sepenuhnya tercapai. Hal ini dikarenakan beberapa juru parkir khususnya yang bermitra kerja dengan Dishub Kota Surabaya masih menunjukkan penolakan pada kebijakan ini karena permasalahan pembagian honorarium. Sedangkan pada indikator struktur birokrasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan para juru parkir telah memahami SOP yang berlaku pada penerapan kebijakan ini. Akan tetapi, untuk saat ini dalam pelaksanaannya sendiri masih berada pada tahapan sosialisasi sehingga masih dilakukan secara persuasif. Pada faktor fragmentasi, seluruh staf, unit kerja, dan juru parkir yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan ini telah melaksanakan seluruh pembagian tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Walaupun beberapa indikator pengukuran telah tercapai dengan cukup baik, namun dalam pelaksanaan di lapangan masih ditemui beberapa hambatan dan tantangan yang meliputi ketidaksiapan masyarakat terhadap metode

pembayaran secara non-tunai melalui QRIS, tantangan pada pemahaman juru parkir terkait mekanisme pembayaran secara non-tunai melalui QRIS, dan penolakan oleh beberapa juru parkir terkait permasalahan bagi hasil retribusi parkir antara Pemerintah Kota Surabaya dengan juru parkir.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Akbar, M. R. (2024). *Pengertian Komunikasi Menurut Para Ahli Beserta Jenis dan Contohnya*.
- Anta Kusuma, I. G. K. C. B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
- CNN Indonesia. (2023). *Jumlah Kendaraan Januari 2023: Lebih Setengah Populasi Warga Indonesia*. Cnnindonesia.Com.
- Dewi, D. S. K. (2022). *Kebijakan Publik Proses, Implementasi dan Evaluasi*. Samudra Biru.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2022). *Gubernur Khofifah : Alhamdulillah Realisasi Pendapatan Pemprov Jatim Tertinggi Nasional, Realisasi Belanja Nomor Tiga Se Indonesia*. Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Inc.
- Krisnina, L. M. (2017). Studi Evaluasi Kebijakan Retribusi Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(3), 65–82.
- Kumala Oktisari, M., & Nisak, K. (2023). Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir Pasar Besar Guna Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Madiun. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 3(1), 237–246. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.2112>
- Kusuma Wardani, R., Suwardi, & Suryo Sardjono, H. (2023). Implementasi Peraturan Bupati Nomor 95 Tahun 2017 Tentang Perparkiran Di Tepi Jalan Umum Jalan H.O.S. Cokroaminoto Ponorogo. *Ji@P: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(2). <https://doi.org/10.33061/jp.v12i2.9009>
- Mais, R. G., & Yuniara, W. (2020). Efektivitas Penerimaan Retribusi Daerah Dan Kontribusinya Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Dki Jakarta Periode 2015-2019. *Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (KNEMA)*, 1177, 1–10.
- Manumoyoso, A. H. (2024). *Incar Peningkatan PAD, Surabaya Mulai Pembayaran Parkir Nontunai*. Kompas.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods*

Sourcebook. SAGE Publications.

Pemerintah Kota Surabaya. (2021). *Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ) Walikota Akhir Tahun Anggaran 2020*.

Pemerintah Kota Surabaya. (2022). *Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ) Walikota Akhir Tahun Anggaran 2021*.

Pemerintah Kota Surabaya. (2023). *Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ) Walikota Akhir Tahun Anggaran 2022*.

Pemerintah Kota Surabaya. (2024). *Mulai Hari ini, Pemkot Surabaya Resmi Berlakukan Bayar Parkir dengan QRIS*. Surabaya.Go.Id.

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya.

Peraturan Walikota Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemberian Honorarium Petugas Parkir.

Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 1–12. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>

Resty, A. (2024). *Kini Bayar Parkir Tepi Jalan di Surabaya Bisa Pakai QRIS dan Voucher*. Selalu.Id. <https://selalu.id/news-6203-kini-bayar-parkir-tepi-jalan-di-surabaya-bisa-pakai-qris-dan-voucher>

Sandra, C. F. K. (2020). Kebijakan Strategi Parkir (Studi Kasus : Ibu Kota Metropolitan Jakarta). *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 2(1), 103–108. <https://doi.org/10.25105/psia.v2i1.8960>

Sulistiyorini, S. (2022). Teori Teori Implementasi dan Adopsinya dalam Pendidikan. *Imaji Dan Refleksi Kritis Pengembangan Pendidikan Islam*, November, 89–105.

Thejatim. (2023). *Lima Besar PAD Tertinggi 2023 se-Jawa Timur, Cek Daerahmu!!* Thejatim.Com.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.