

BAB IV

Penutup

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Efektivitas *E-Parking* Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kota Semarang

Efektivitas program *E-Parking* di Kota Semarang dianalisis menggunakan Teori efektivitas program Campbell J.P dengan dimensi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan Pengguna, kesesuaian input dan output, dan pencapaian tujuan. Berdasarkan temuan yang didapatkan di lapangan, yang disesuaikan dengan teori yang digunakan dan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Keberhasilan Program

Penerapan *E-Parking* di Kota Semarang dinilai berhasil meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi parkir. Sistem parkir elektronik yang digunakan mampu meminimalisir potensi kebocoran pendapatan retribusi parkir, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan akurasi pencatatan

B. Keberhasilan Sasaran

E-Parking di Kota Semarang dinilai kurang berhasil dari segi manfaat untuk konsumen karena tidak semua masyarakat merasa terbantu dengan adanya *E-Parking*. Dari sisi masyarakat, masih merasa kurang familiar dengan sistem non-tunai, walaupun Sebagian merasa program ini dianggap lebih aman dan transparan dalam proses pembayaran. Meskipun begitu, dari segi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dinilai sudah mengalami keberhasilan.

C. Kepuasan Pengguna

E-Parking di Kota Semarang, menunjukkan keberhasilan dari sisi teknis seperti peningkatan transparansi dan efisiensi, namun kepuasan masyarakat masih beragam. Sebagian warga merasa terbantu dengan sistem digital, sementara lainnya khususnya

yang kurang familiar dengan teknologi mengalami kebingungan akibat minimnya sosialisasi. Laporan mengenai oknum juru parkir juga menurunkan kepercayaan publik. Oleh karena itu, efektivitas *E-Parking* dari aspek kepuasan penerima manfaat masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya optimal.

D. Kesesuaian Input dan Output

Input yang dikeluarkan oleh pemerintah, baik dari segi teknologi, pelatihan SDM, maupun infrastruktur pendukung, sebanding dengan hasil yang diperoleh. Output dalam bentuk peningkatan pendapatan dan kemudahan pengawasan pengelolaan parkir menunjukkan bahwa alokasi sumber daya sudah tepat dan optimal.

E. Pencapaian Tujuan

Secara keseluruhan, *E-Parking* berhasil mencapai tujuan utama yaitu mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui digitalisasi sistem retribusi parkir yang lebih modern dan akuntabel. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan retribusi parkir berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap sistem ini.

Secara keseluruhan, program *E-Parking* di Kota Semarang dinilai cukup efektif dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), terutama melalui pencapaian tujuan utama dan kesesuaian *input* dan *output* yang telah dioptimalkan. Keberhasilan program terlihat dari meningkatnya akurasi pencatatan, efisiensi operasional, dan transparansi pengelolaan parkir. Namun, efektivitas program masih menghadapi kendala pada aspek keberhasilan sasaran dan kepuasan Pengguna dari sisi masyarakat, karena sebagian pengguna belum familiar dengan sistem non-tunai dan sosialisasi yang dirasa kurang optimal.

4.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *E-Parking*

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *E-Parking* di Kota Semarang dianalisis menggunakan teori Steers (2015:2), yang terdiri dari empat dimensi utama yaitu Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Pekerja, serta Kebijakan dan Praktik Manajemen. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Karakteristik Organisasi

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam program *E-Parking* disusun secara terstruktur, mulai dari arahan kepala dinas, pendataan titik parkir, perizinan, hingga pemungutan retribusi yang melibatkan tim pengawas lapangan. Kolaborasi dengan pihak swasta seperti PT. Parkee, PT. TSM, dan PT. Bhupendra Kira Teknologi melalui CSR dan kemitraan, turut memperkuat teknologi dan infrastruktur *E-Parking*. Hal ini memungkinkan program berjalan tanpa pemborosan anggaran, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, serta memperkuat transparansi dan kontribusi terhadap PAD.

B. Karakteristik Lingkungan

E-Parking di kota Semarang dipengaruhi oleh Interaksi antara sistem internal yang sudah terstruktur dan lingkungan eksternal seperti juru parkir serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun Dishub telah menerapkan sistem yang transparan, efisien, dan didukung oleh mekanisme pengawasan serta pencatatan otomatis, tantangan di lapangan masih muncul, terutama dalam mengubah kebiasaan masyarakat yang cenderung memilih pembayaran tunai dan rendahnya antusiasme terhadap sosialisasi dari juru parkir. Ketidaksesuaian pelaksanaan, seperti yang terjadi di Jalan Thamrin, juga menunjukkan bahwa implementasi belum seragam di semua titik parkir. Sesuai teori Steers, keberhasilan

program tidak hanya bergantung pada sistem internal, tetapi juga pada kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap dinamika sosial dan fisik di lapangan.

C. Karakteristik Pekerja

Dimensi ini berfokus pada kompetensi, adaptabilitas, dan persepsi petugas parkir terhadap sistem *E-Parking*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa:

- a. Petugas parkir yang memiliki keterampilan teknologi yang baik mampu mengoperasikan sistem *E-Parking* dengan lancar dan akurat.
- b. Tingkat adaptabilitas petugas terhadap perubahan sistem dari manual ke digital menjadi penentu utama keberhasilan implementasi. Petugas yang mampu beradaptasi cepat lebih mudah mengelola transaksi dan pencatatan retribusi.
- c. Persepsi positif terhadap sistem juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Petugas yang memahami manfaat digitalisasi lebih termotivasi untuk bekerja secara optimal. Namun, masih ditemukan beberapa petugas yang kurang memahami cara penggunaan perangkat digital, sehingga pelatihan lanjutan perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pemahaman sistem.

D. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Kebijakan pemerintah daerah serta praktik manajemen yang diterapkan dalam pengelolaan *E-Parking* turut mempengaruhi keberhasilan program. Berdasarkan temuan penelitian, pemerintah Kota Semarang telah mengeluarkan regulasi yang mendukung digitalisasi parkir sebagai upaya transparansi dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Praktik manajemen yang baik, seperti monitoring berkala, evaluasi performa petugas, dan pelaporan *real-time*, membantu

meningkatkan akuntabilitas pengelolaan *E-Parking*. Selain itu, juga memberlakukan Sistem punishment untuk memberikan sanksi pada petugas parkir yang tidak mencapai target kinerja. Namun, tantangan masih muncul dalam hal pengawasan di lapangan, terutama di lokasi yang tidak terjangkau oleh teknologi digital. Untuk itu, diperlukan peningkatan pengawasan berbasis teknologi untuk meminimalisir potensi kebocoran pendapatan.

Secara keseluruhan, Struktur organisasi Dishub yang terstruktur dan kemitraan dengan pihak swasta berhasil mendukung efisiensi dan transparansi sistem. Namun, tantangan muncul dari lingkungan eksternal seperti masyarakat yang belum sepenuhnya siap beralih ke sistem non-tunai dan ketidakseragaman implementasi di lapangan. Dari sisi pekerja, adaptabilitas dan kompetensi petugas parkir menjadi kunci keberhasilan, meskipun masih ada kebutuhan pelatihan teknis lanjutan. Sementara itu, kebijakan dan manajemen daerah telah mendorong digitalisasi dengan regulasi, evaluasi, dan sistem insentif-sanksi, namun pengawasan di lapangan masih perlu diperkuat dengan dukungan teknologi. Secara keseluruhan, efektivitas *E-Parking* bergantung pada sinergi antara kesiapan sistem internal dan kemampuan beradaptasi terhadap kondisi sosial di lapangan.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas *E-Parking* terhadap kenaikan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Semarang serta analisis faktor-faktor yang mempengaruhi, terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan untuk optimalisasi *E-Parking* yaitu :

4.2.1 Efektivitas *E-Parking* Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kota Semarang

1. Evaluasi dan monitoring Berkala *output* dan *Outcome*

Pelaksana: Dinas Perhubungan Kota Semarang

Pelaksana kegiatan sebaiknya melakukan evaluasi rutin secara berkala pada pelaksanaan *E-Parking* meskipun output program sudah menunjukkan hasil positif, terlebih pada kepuasan masyarakat. Evaluasi ini meliputi pengukuran efektivitas sistem, kepuasan masyarakat, serta potensi perbaikan di masa mendatang. Dengan melakukan evaluasi secara rutin, permasalahan yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diharapkan dapat diselesaikan dengan tepat. Hal yang mungkin dapat dilakukan adalah:

- a. Menyusun indikator evaluasi efektivitas E-Parking;
- b. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat pengguna E-Parking;
- c. Mengadakan forum diskusi dengan petugas lapangan dan stakeholder terkait;
- d. Merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.

2. Pendampingan yang dilakukan oleh Juru Parkir kepada Masyarakat

Pelaksana: Dinas Perhubungan Kota Semarang dan juru parkir

Dinas Perhubungan sebaiknya melakukan penekanan kepada juru parkir dan mungkin dapat melakukan pelatihan agar juru parkir aktif melakukan sosialisasi langsung kepada pengguna, terutama di kawasan jalan yang telah diwajibkan menggunakan *E-Parking*, khususnya bagi pengguna yang belum familiar dengan teknologi digital. Pendampingan ini akan membantu mengurangi resistensi, meningkatkan kenyamanan, serta mempercepat adaptasi masyarakat terhadap sistem non-tunai.

3. Penyediaan Bukti Fisik Pembayaran

Pelaksana: Dinas Perhubungan Kota Semarang

Dinas Perhubungan sebaiknya menyediakan bukti fisik

pembayaran seperti struk cetak untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Pemerintah dapat menganalisis kebutuhan teknis untuk bukti pembayaran dan melakukan pengembangan menyediakan perangkat cetak portable atau karcis parkir yang kemudian didistribusikan kepada juru parkir Kawasan wajib *E-Parking*. Bukti ini akan memperjelas bahwa transaksi telah dilakukan secara sah, resmi dan transparan.

4. Penyebarluasan kawasan wajib *E-Parking*

Pelaksana: Dinas Perhubungan Kota Semarang

Pelaksana kegiatan *E-Parking* sebaiknya memperluas Kawasan yang mewajibkan pelaksanaan *E-Parking* seperti di Jalan Depok dan Jalan Thamrin. Tidak hanya penyebaran tanda atau plang *E-Parking* saja, tetapi juga mewajibkan pelaksanaannya. Hal yang mungkin dapat dilakukan adalah:

- a. Pemetaan titik parkir *E-Parking* yang sudah ada;
- b. Menetapkan secara berkala kawasan yang sudah ada plang *E-Parking* untuk diwajibkan menggunakan *E-Parking*;
- c. Mensosialisasikan kepada masyarakat dan memberikan pemberitahuan Kawasan wajib *E-Parking*;
- d. Memberikan penekanan kepada juru parkir untuk melaksanakan *E-Parking*;

4.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *E-Parking*

1. Peningkatan Kapasitas dan Integritas Juru Parkir

Pelaksana: Dinas Perhubungan Kota Semarang

Dalam Pelaksanaan *E-Parking* Masih ditemukannya oknum juru parkir yang tidak mematuhi sistem *E-Parking* menjadi tantangan serius. Untuk itu hal yang mungkin dapat dilakukan adalah:

- a. Evaluasi kinerja Juru Parkir yang bertugas
- b. Melakukan pelatihan berkala kepada Juru Parkir

- c. Melakukan pengawasan berkala terhadap juru parkir
- d. Rekrutmen juru parkir yang lebih selektif dengan evaluasi rutin.

2. Kolaborasi dengan Sektor Swasta dan Komunitas

Pelaksana: Dinas Perhubungan Kota Semarang

Pelaksana kegiatan *E-Parking* sebaiknya memperluas sosialisasi untuk menarik minat masyarakat dan memperluas dukungan terhadap *E-Parking*. Hal yang mungkin dapat dilakukan adalah:

- a. Menjalin kerjasama dengan penyedia layanan dompet digital (OVO, GoPay, DANA), swasta atau dengan komunitas tertentu
- b. Membuat program insentif/reward bagi pengguna awal melalui sponsor swasta
- c. Mengadakan event edukatif seperti “*E-Parking Day*” di pusat kota
- d. Menyediakan booth edukasi *E-Parking* di mall, pasar, dan ruang publik lainnya
- e. Membuat konten edukatif kreatif hasil kolaborasi dengan komunitas kreator konten lokal yang di publikasikan dan di collaborasikan dengan *Sosmed* Pemerintah