

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

##### **4.1.1. Dimensi ketepatan kebijakan E-parking dalam Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Kota Surabaya.**

1. Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, Dimensi ketepatan kebijakan E-parking dalam Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Kota Surabaya yang dikaji menggunakan teori dimensi ketepatan kebijakan oleh Riant Nugroho dapat dikatakan berjalan cukup baik. Analisis ini menggunakan lima indikator antara lain indikator ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksana, ketepatan target, ketepatan lingkungan, dan ketepatan proses.
2. Berdasarkan hasil analisis pada bab selanjutnya, pelaksanaan kebijakan E-parking di Kota Surabaya menunjukkan bahwa dimensi ketepatan kebijakan telah berjalan cukup baik pada sebagian besar indikator. Dari indikator ketepatan kebijakan, tujuan kebijakan E-parking telah dirumuskan secara jelas dan relevan dengan permasalahan retribusi parkir, serta berada di bawah kewenangan Dinas Perhubungan dengan operasionalisasi oleh UPT Parkir Tepi Jalan Umum. Dari indikator ketepatan pelaksana, dimensi ketepatan dijalankan oleh aktor yang berwenang dengan dukungan kerja sama pihak perbankan untuk sistem pembayaran non-tunai, PT Softorb Technology Indonesia sebagai penyedia dan pemelihara perangkat e-meter, serta dukungan kepolisian dan Satpol PP untuk pengawasan

dan penindakan di lapangan. Kompetensi pelaksana dinilai memadai karena juru parkir dan pengawas telah dibekali sosialisasi serta pelatihan sehingga mampu mengoperasikan e-meter dan membantu proses pembayaran non-tunai. Dari indikator ketepatan lingkungan, lingkungan internal didukung regulasi, kelembagaan, dan koordinasi antarinstansi, sedangkan lingkungan eksternal menunjukkan adanya dukungan terhadap modernisasi dan transparansi meskipun masih terdapat respons beragam dari masyarakat. Dari indikator ketepatan proses, kebijakan secara umum telah diterima oleh pelaksana dan sebagian masyarakat, serta membantu pengawasan dan transparansi dibandingkan sistem manual.

3. Terdapat beberapa indikator yang masih membutuhkan peningkatan agar dimensi ketepatan kebijakan dapat berjalan lebih tepat. Pada indikator ketepatan target, kesiapan kelompok sasaran belum merata karena sebagian masyarakat masih memilih pembayaran tunai akibat kebiasaan, faktor usia, serta keterbatasan pemahaman penggunaan teknologi, sehingga peralihan dari sistem manual ke elektronik belum berjalan sepenuhnya tepat. Pada indikator ketepatan proses, masih ditemukan kendala integritas/komitmen sebagian pelaksana di lapangan dan keterbatasan pengawasan, sehingga diperlukan penguatan prosedur penyetoran retribusi serta monitoring dan evaluasi yang lebih rutin.

**4.1.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Dimensi ketepatan kebijakan E-parking dalam Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Kota Surabaya.**

1. Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, ditemukan faktor pendukung dan penghambat dalam dimensi ketepatan kebijakan *E-parking* di Kota Surabaya. Analisis ini menggunakan empat indikator antara lain indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.
2. Diketahui bahwa terdapat beberapa indikator yang telah berjalan dengan baik dan menjadi penunjang utama dalam keberhasilan kebijakan. Pada indikator sumber daya, sumber daya manusia secara hampir keseluruhan dinilai cukup memadai karena telah melalui seleksi, pelatihan serta pengawasan yang ada. Pada indikator disposisi, pemahaman kebijakan umumnya sudah memahami tujuan dan mekanisme kebijakan melalui pembekalan sejak awal. Komitmen dari pelaksana kebijakan juga telah ada serta motivasi pelaksana terutama juru parkir ditingkatkan melalui pemberian gaji sesuai UMK setempat. Pada indikator struktur birokrasi, pelaksanaan kebijakan *E-parking* menerapkan fragmentasi dengan membagi tanggung jawab dari Kepala UPT, tim pengawas hingga juru parkir guna memastikan koordinasi dan efisiensi operasional. Kebijakan *E-parking* juga berpedoman kepada SOP dari UPT Tepi Jalan Umum sebagai patokan pelaksanaannya.

3. Pada indikator komunikasi, transmisi atau penyampaian informasi belum efektif disebarakan melalui media sosial, selain itu masih menunjukkan beberapa kendala yang perlu dibenahi antara lain terkait kejelasan informasi kebijakan *E-parking* yang belum tersosialisasi dengan tepat karena media sosial tidak menjangkau semua kalangan masyarakat. Ditambah lagi dengan, konsistensi komunikasi kebijakan *E-parking* kurang tepat karena sosialisasi di lapangan tidak merata sehingga beberapa juru parkir masih menerima tunai dan banyak pengguna belum memahami pembayaran elektronik. Pada indikator sumber daya, keterbatasan anggaran masih menjadi kendala dalam perawatan dan perbaikan alat e-meter pada dimensi ketepatan kebijakan *E-parking* ini. Selain itu sumber daya peralatan pada kebijakan *E-parking* ini juga bergantung pada alat e-meter berbasis panel surya yang terkadang mengalami keterbatasan sinar matahari yang mana dapat mengurangi kinerjanya sehingga pembayaran dialihkan sementara lewat *QRIS* dan *E-toll*.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai dimensi ketepatan kebijakan *E-parking* di Kota Surabaya, peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi atas temuan penelitian yang belum berjalan dengan tepat, antara lain:

1. Dimensi ketepatan kebijakan *E-parking* di Kota Surabaya perlu perbaikan dalam beberapa aspek demi analisis dimensi ketepatan yang tepat antara lain:
  - a. Untuk meningkatkan efektivitas target kebijakan *E-parking* di Kota Surabaya, pemerintah dan Dishub perlu memperkuat sosialisasi dan edukasi mengenai kemudahan pembayaran non-tunai tidak hanya melalui media sosial tetapi juga melalui papan informasi layanan umum, dan bimbingan langsung dari juru parkir yang terlatih, sekaligus melakukan sosialisasi ke tingkat kecamatan atau kelurahan agar masyarakat mengetahui dan mau untuk melaksanakan kebijakan ini. Selain itu, penyederhanaan metode pembayaran non-tunai seperti *QRIS*, *E-wallet*, atau kartu elektronik, disertai pemantauan penggunaan secara berkala akan mendorong masyarakat beradaptasi dengan sistem *E-parking* sehingga tujuan kebijakan dapat lebih selaras dengan kondisi lapangan.
  - b. Untuk meningkatkan ketepatan proses penyetoran retribusi *E-parking*, disarankan agar Dishub atau UPT terkait menyusun SOP yang jelas dan terperinci mengenai mekanisme penyetoran, tanggung jawab masing-masing petugas, serta prosedur pengawasan. Selain itu, perlu diterapkan sistem monitoring dan evaluasi yang rutin, misalnya setiap bulan, agar potensi penyimpangan atau ketidaksesuaian dapat segera terdeteksi.

Penerapan rapat monitoring berkala, didukung dengan rekaman dan laporan digital, akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengawasan, serta memperkuat akuntabilitas seluruh pihak yang terlibat dalam proses retribusi *E-parking*.

2. Keberjalanan dan keberhasilan dimensi ketepatan kebijakan *E-parking* di Kota Surabaya masih menghadapi beberapa faktor yang menghambat sehingga perlu adanya perbaikan antara lain:
  - a. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi kebijakan *E-parking*, perlu diversifikasi saluran penyampaian informasi agar menjangkau seluruh kalangan masyarakat, misalnya melalui pengumuman di tempat parkir, leaflet, spanduk, maupun sosialisasi langsung oleh petugas di setiap kecamatan atau kelurahan, selain media sosial. Selain itu, perlu standarisasi dan konsistensi materi sosialisasi, sehingga juru parkir dan masyarakat memperoleh informasi yang sama dan jelas tentang mekanisme pembayaran elektronik. Pendekatan ini akan mengurangi praktik pembayaran tunai yang masih terjadi serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem *E-parking* secara keseluruhan.
  - b. Untuk mengatasi kendala keterbatasan anggaran dan perawatan alat *E-meter*, disarankan adanya alokasi anggaran khusus secara rutin untuk perawatan dan perbaikan perangkat, termasuk cadangan alat untuk penggantian bila terjadi

kerusakan. Selain itu, perlu penguatan diversifikasi sumber daya peralatan, misalnya kombinasi *E-meter* panel surya dengan sumber listrik alternatif atau dukungan infrastruktur pendukung, agar sistem tetap berfungsi tepat meski kondisi sinar matahari terbatas. Pendekatan ini akan meminimalkan gangguan pembayaran elektronik dan menjaga kelancaran dimensi ketepatan *E-parking*.

- c. Untuk mengatasi kendala kejujuran juru parkir, dari segi pengawasan disarankan adanya pengadaan CCTV yang dipasang di area parkir dan tersebar di 10 titik kawasan , sehingga pengawasan terhadap juru parkir bisa benar-benar tepat.
- d. Untuk penggunaan transaksi elektronik agar maksimal, UPT Parkir Tepi Jalan Umum tidak memberlakukan dan menerima pembayaran yang tunai di Taman Bungkul dan Balai kota sebagai lokasi *e-parking* tepi jalan umum agar tidak ada lagi mengalami kebocoran retribusi yang masuk ke kantong juru parkir sehingga dapat meningkatkan pendapatan retribusi secara maksimal.