



Analisis Pengambilan Keputusan Kebijakan Pemerintah dalam Metode Pembayaran Non Tunai pada Proses Pembayaran Parkir di Kota Surabaya

Novia Agustyas Putri¹, Ghina Muzakhi Gresita Putri², Adam Jamal^{3*}

^{1,2,3} Universitas Negeri Surabaya; novia.22193@mhs.unesa.ac.id, ghina.22155@mhs.unesa.ac.id, adamjamal@unesa.ac.id

Abstrak: Ketertiban lalu lintas merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pengendara, salah satunya dalam hal parkir. Kegiatan parkir merupakan suatu kegiatan penertipan kendaraan bermotor yang dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor dengan juru parkir. Tempat parkir dan juru parkir merupakan dua aspek penting dalam kegiatan parkir, dimana dalam dua aspek tersebut tidak lepas dari biaya yang harus dikeluarkan oleh pemilik kendaraan bermotor. Pembayaran parkir sendiri merupakan salah satu pendapatan daerah melalui usaha pemerintah dalam menyediakan lahan parkir yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Untuk meminimalisir adanya tindakan pemungutan liar dan pembagian hasil yang sesuai dengan juru parkir, maka Wali Kota Surabaya membuat kebijakan baru dengan menggunakan teknologi pembayaran non tunai. Pembayaran parkir secara non tunai dapat dilakukan melalui QRIS, Voucher, dan kartu berlangganan (*E-Parking*). Hal ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat, juru parkir, dan pemerintahan dalam melakukan kordinasi dalam kegiatan parkir. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan terkait penerapan kebijakan pembayaran parkir dengan metode non tunai di Kota Surabaya beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui proses wawancara dengan pengguna parkir dan pihak terkait, serta observasi secara langsung di lokasi parkir resmi yang ada di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan QRIS, Voucher, Kartu berlangganan dalam pembayaran parkir dapat memberikan beberapa manfaat seperti kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi dan proses evaluasi yang berguna untuk pemerintah dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kepentingan penggunaan metode non tunai dalam pembayaran parkir di Kota Surabaya.

Kata Kunci: Parkir, Pembayaran Non tunai, Kendaraan bermotor

DOI: <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2484>

*Correspondensi: Adam Jamal

Email: adamjamal@unesa.ac.id

Received: 07-03-2024

Accepted: 18-04-2024

Published: 27-05-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Traffic orderliness is crucial for every driver, particularly regarding parking. Parking is an activity involving the organization of motor vehicles by their owners and parking attendants. Parking spaces and parking attendants are two essential aspects of parking activities, both of which involve costs incurred by motor vehicle owners. Parking fees constitute one of the local revenues through the government's efforts to provide parking spaces for public use. To minimize illegal fees and ensure appropriate revenue sharing with parking attendants, the Mayor of Surabaya has introduced a new policy utilizing cashless payment technology. Cashless parking payments can be made via QRIS, vouchers, and subscription cards (*E-Parking*). This initiative aims to facilitate coordination between the public, parking attendants, and the government in parking activities. This study aims to explain the implementation of the cashless parking payment policy in Surabaya, along with its supporting and inhibiting factors. The study employs qualitative research methods with a descriptive approach. Data were collected through interviews with parking users and relevant parties, as well as direct observation at official parking locations in Surabaya. The results indicate that implementing QRIS, vouchers, and subscription cards in parking payments offers benefits such as convenience, speed, and efficiency. This study also provides useful information and evaluation processes for the government and stakeholders to enhance the use of cashless payment methods for parking in Surabaya.

Keyword: Parking, Cashless Payment, Motor Vehicles

Pendahuluan

Kota Surabaya merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk terbanyak di Jawa Timur. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Surabaya pada tahun 2022 tercatat ada sebanyak 2.887.223 jiwa. Kota Surabaya sendiri menjadi kota metropolitan kedua setelah Jakarta, dengan meningkat pesatnya pertumbuhan penduduk di setiap tahunnya. Upaya Kota Surabaya untuk mengendalikan migrasi penduduk merupakan upaya yang melekat pada beberapa program pemerintah kota dan menarik untuk didiskusikan lebih lanjut (Indahri, 2017). Kebutuhan masyarakat terkait sarana dan prasarana pada bidang transportasi juga semakin meningkat di tiap tahunnya, selain itu kepemilikan kendaraan pribadi akan terus meningkat pula di setiap tahunnya, dengan meningkatnya kendaraan pribadi, maka pemerintah juga harus menyediakan sarana dan prasarana yang memudahkan kepentingan masyarakat, seperti lahan parkir dan kordinator pengaturan parkir guna menciptakan suasana tertib lalu lintas bagi pengendara dan juga bagi masyarakat (Kalaiselvi, 2024).

Meninjau pada kegiatan penertiban parkir di jalan dalam naungan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, permasalahan seperti parkir liar menyebabkan banyak ruas-ruas jalan yang seharusnya tidak digunakan untuk parkir menjadi alasan untuk membuka tempat parkir secara sembarangan/ tanpa izin, mendapati juru parkir pada lahan yang tidak seharusnya digunakan untuk parkir, sehingga banyak warga Kota Surabaya yang menganggap bahwa lahan tersebut memang dijadikan tempat parkir kendaraan dan dianggap melakukan tindakan yang melanggar peraturan (Mufaqih, 2020). Banyaknya permasalahan terkait praktek parkir liar dan pungutan liar ini dapat berakibat turunnya realisasi atau retribusi parkir di tepi jalan umum di Kota Surabaya. Juru parkir yang bertugas di lahan parkir Kota Surabaya banyak yang masih tidak mempunyai izin serta mereka dilindungi oleh beragam pihak yang meraup keuntungan sebesar-besarnya di tiap bulannya. Akan tetapi, juru parkir yang tidak mempunyai izin juga tidak berhak atas pengelolaan lahan yang dijadikan tempat parkir, sehingga pihak yang berwenang yakni Dinas Perhubungan Kota Surabaya berhak melakukan tindakan penertiban untuk memberantas parkir liar (No Title, 2023; Praktik & Parkir, 2020). Hal hal yang bersifat illegal dalam proses penertiban jalan dan lalu lintas melalui kegiatan parkir menyebabkan penurunan angka Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang di karenakan penurunan retribusi lahan parkir. Meninjau permasalahan tersebut, menggerakkan pemerintah Kota Surabaya melakukan pengendalian parkir liar dengan cara penertiban prosedur parkir, pengendalian parkir liar ini perlu dilakukan dengan tujuan mendorong penggunaan lahan parkir agar lebih efisien (Wallcook, 2024). Tindakan pengendalian parkir sendiri telah diatur pada Peraturan Daerah nomor 7 Tahun 2000 terkait penyelenggaraan parkir agar mempunyai kekuatan di mata hukum serta mewujudkan pengadaan rambu larangan, rambu petunjuk, ataupun informasi.

Di era digital yang terus berkembang dari tahun ke tahun, mengharuskan pemerintah Kota Surabaya untuk selalu berinovasi dalam penggunaan teknologi untuk mengatasi permasalahan masyarakat Kota Surabaya. Masyarakat di kota Surabaya, umumnya telah akrab dengan dunia digital, internet, dan media sosial. Fenomena ini merupakan tantangan sekaligus peluang (Cheisviyanny, 2023). Secara khusus,

Pemerintah Kota Surabaya berupaya merumuskan kebijakan agar pemanfaatan teknologi masyarakat bisa dilakukan secara produktif (Rachman, 2019). Penggunaan teknologi yang diterapkan mempunyai tujuan dalam mempermudah pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, melalui penggunaan teknologi pada penerapan kebijakan dimaksudkan sebagai upaya penerapan kebijakan dapat dilaksanakan dan dipatuhi oleh masyarakat dengan mudah. Pemerintah Kota Surabaya juga memiliki cita-cita dalam mewujudkan sekaligus menciptakan penggunaan teknologi pada setiap kebijakan yang akan dibuat. Inovasi kebijakan terbaru yang sedang dilakukan di Kota Surabaya yakni pembayaran parkir dengan menggunakan metode *Non Tunai* atau uang elektronik. Dimana pada penerapan kebijakan ini bertujuan untuk peralihan metode pembayaran dari *Cash menjadi Cashless* guna menanbah kemanan, efektifitas serta efisiensi program. Kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya sendiri diambil dengan adanya penggabungan antara perkembangan teknologi dengan penerapan kebijakan, dengan tujuan mampu membuat masyarakat patuh akan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Surabaya.

Kebijakan perubahan metode pembayaran *Cash menjadi Cashless* telah dimulai sejak Januari 2024, oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pemangku kebijakan. Penggunaan teknologi yang diterapkan dalam kebijakana pembayaran *Non Tunai* diantaranya *QRIS, Voucher*, dan Kartu Berlangganan, Dengan harapan metode pembayaran ini menjadi alternatif terbaik untuk mencapai tujuan. Metode pembayaran dengan *QRIS, Voucher*, dan Kartu Berlangganan menawarkan kemudahan dalam transaksi, memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan aman menggunakan perangkat seluler, membedakan parkir resmi dan parkir liar serta meningkatkan kesejahteraan juru parkir di Kota Surabaya (Khamis, 2022). Penerapan pembayaran *Non Tunai* dalam pembayaran parkir menjadi salah satu inovasi terkini yang diadopsi oleh otoritas kota dan operator parkir.

Potensi keuntungan dan tujuan mencapai efektifitas serta efisiensi dari penggunaan *NonCash* dalam pembayaran parkir di Kota Surabaya cukup besar. Meninjau Penggunaan metode *NonCash* pada proses pembayaran parkir di Kota Surabaya, kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang dampak teknologi ini terhadap efisiensi sistem parkir kota dan pengalaman pengguna. Kebijakan terkait pembayaran parkir dengan metode non-tunai atau uang elektronik tertera pada Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2018 terkait parkir di Kota Surabaya pada Pasal 10 ayat (3) dimana pembayaran atas pelayanan lahan parkir dapat dilakukan melalui beragam cara, diantaranya melalui pembayaran tunai, prabayar, pasca bayar, berlangganan, dan transaksi secara elektronik. Sedangkan dalam Peraturan Wali Kota nomor 16 Tahun 2018 terkait Perubahan Peraturan Wali Kota Surabaya nomor 18 tahun 2017 terkait tata cara pembayaran, penyetoran, ataupun tempat pembayaran pelayanan parkir. Pada Pasal 1 ayat (18), pembayaran parkir menggunakan metode *Non tunai* merupakan pembayaran pada pelayanan parkir yang dilakukan secara online melalui alat parkir *Non tunai* ataupun uang elektronik, seperti *mobile banking, mesin EDC, Kode QR, Voucher*, Kartu Berlangganan, dan lain sebagainya. Sedangkan pada Pasal 4 ayat (3) pembayaran menggunakan metode *Non tunai* hanya berlaku pada lokasi lahan parkir yang telah menggunakan alat parkir *Non tunai* ataupun sejenisnya dengan syarat yang harus

diperhatikan yakni, Pembayaran parkir dengan metode *Non tunai* atau uang elektronik yang berupa *mobile banking*, *kode QR*, dan lain lain, Diberikan tanda bukti berupa karcis parkir atau yang lainnya setelah melakukan pembayaran dengan metode *Non tunai*

Kebijakan yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya terkait pembayaran parkir dengan metode *Non tunai* atau uang elektronik telah dilakukan di 10 kawasan dengan 36 titik ruas jalan. Penerapan kebijakan “pembayaran parkir dengan menggunakan metode *Non tunai* atau uang elektronik” ini dilakukan sebagai wujud implementasi peraturan Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka mewujudkan Kota Surabaya sebagai *smart city*, Sebuah kota yang cerdas tentunya juga membutuhkan beberapa strategi dalam mencapai tujuan utamanya (Kireina, 2017).

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Balai Kota Surabaya. Data yang didapatkan melalui wawancara dan observasi, dimana pembayaran menggunakan *QRis Non tunai* dilaksanakan, selain itu penelitian ini juga menggunakan studi pustaka hasil penelitian sebelumnya dan data yang diperoleh dari artikel berita dan dokumen yang sesuai dengan tema penelitian. Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam peneliti yakni data primer dan data sekunder. Adapun data primer diperoleh peneliti melalui pengamatan, wawancara dan observasi yang dilakukan disekitar Balai Kota Surabaya yang terletak di Jalan Walikota Mustajab No.59, Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari dokumen-dokumen dari Pemerintah Kota Surabaya atau Dinas Perhubungan Kota Surabaya, studi pustaka melalui karya ilmiah atau jurnal penelitian sebelumnya, dan artikel berita seperti *Jawapos*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi atau pengamatan dan dokumen. Observasi dilakukan pada tempat yang sudah menerapkan metode pembayaran *no tunai* parkir di Kota Surabaya. Disamping itu dokumentasi diperoleh peneliti dari karya yang telah ada sebelumnya dan artikel yang membahas mengenai hal hal yang berkaitan dengan judul serta pembahasan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi *E-Parking*

E-Parkir merupakan pelayanan perparkiran untuk mewujudkan parkir yang aman, nyaman dan transparan, diharapkan mampu melancarkan tarif progresif sehingga perselisihan juru parkir dengan masyarakat dapat dihindari (Silvanda Dewi Pradita, 2021). Pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah masing-masing mempunyai kewajiban, diantaranya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat serta dapat membantu permasalahan yang dialami oleh masyarakat (Kouvelis, 2021). Pemerintah Kota Surabaya yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta kesejahteraan masyarakat, dan mampu menetapkan standar pelayanan yang akan dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Implementasi Pemerintah Kota Surabaya dalam penerapan kebijakan “Pembayaran parkir menggunakan

metode *Non-tunai*” mempunyai tujuan untuk mengupayakan perubahan tata kelola keuangan di Pemerintah Kota Surabaya (Anggraeni & Pambudi, 2024). Dalam rangka meningkatkan target pencapaian dalam pembangunan daerah, perlu dilakukan retribusi daerah yang dapat dijadikan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus dioptimalkan (Fauzi et al., 2022). Pada jasa juru parkir sendiri mempunyai potensi paling besar dan menjanjikan dalam pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Tidak hanya melakukan pengawasan ataupun pengolahan lahan parkir yang dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Sistem & Elektronik, 2021), namun juga melalui pengurangan perilaku premanisme, perilaku pemungutan parkir liar, dan memajukan layanan pada lahan parkir.

Kegiatan parkir sendiri menjadi permasalahan besar di sebagian kota-kota besar yang ada di Indonesia, hal ini dikarenakan adanya permasalahan keterbatasan ruang dan lahan parkir. Namun, dengan adanya kegiatan parkir ini dapat menjadi peluang ataupun potensi dalam pengeleloaan perlintasan kota. Potensi yang ada dalam permasalahan ini dapat di raih sangat tinggi namun pada kenyataannya masih sangat rendah. Dengan menggunakan metode *Non-tunai* atau yang sering disebut dengan *E-Parking*, Pemerintah Kota Surabaya dapat memperoleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang lebih besar dibandingkan pembayaran parkir menggunakan pembayaran tunai. Jika dilihat dari potensi yang ada, maka Pemerintah Kota Surabaya mengoptimalkan kebijakan penggunaan *E-Parking*. Parkir elektronik atau *E-Parking* adalah suatu perubahan pada pelayanan pembayaran parkir yang ada di tepi jalan yang dulunya bersifat pembayaran tunai menjadi transaksi non-tunai atau uang elektronik dengan tujuan memaksimalkan pendapatan parkir yang ada di tepi jalan, pengelolaan lahan parkir, mengurangi adanya juru parkir liar, serta mempermudah dengan masyarakat dibiasakan untuk melakukan transaksi secara *Non-Tunai* atau menggunakan Dompot Elektronik (Rahayu et al., 2023). Pelaksanaan *E-Parking* yang ada di Kota Surabaya telah diberlakukan di 10 kawasan dengan 36 ruas jalan. Diantaranya Jalan Tunjungan, Jalan Embong Malang, Bubutan, Jalan Semarang, Jalan Genteng, Jalan Blauran, Jalan Tanjunganom, Jalan Kedungdoro, Jalan Tidar, dan lainnya.

Untuk saat ini juga terdapat 378 juru parkir yang telah melakukan penerapan pembayaran parkir menggunakan metode Non-tunai (Srouji, 2020). 378 juru parkir ini telah terdaftar serta melengkapi data administrasinya dalam pengurusan penggunaan metode Non-tunai atau *E-Parking*. Sedangkan di Pemerintah Kota Surabaya sendiri terdapat 2.300 juru parkir, yang dimana mereka masih kurang melengkapi data administrasi pada penerapan *E-Parking* ini. Kami juga telah melakukan wawancara terhadap salah satu juru parkir di daerah balai kota “sebelum menjadi juru parkir di sini, kami melengkapi berkas atau data administrasi agar dapat menggunakan metode *E-Parking* ini”. Selain itu beliau juga menjelaskan bahwa “pada masa peralihan dari penggunaan transaksi tunai ke *E-Parking* ini masih bisa dilakukan pembayaran tunai serta harus terdapat karcisnya”. Hal ini dikarenakan beberapa pengguna jalan raya atau pemilik kendaraan bermotor yang masih belum mengerti terkait pembayaran parkir menggunakan metode Non-tunai atau QRis. Pada penerapan kebijakan ini telah didukung oleh semua juru parkir di Kota Surabaya, bahkan melalui kebijakan ini dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan meningkatkan kesejahteraan pada juru parkir di Kota Surabaya (Savulescu, 2021).

Selain itu, Ketua Umum pada Paguyuban Juru Parkir di Kota Surabaya (PJS) yakni Bapak Izul Fikri mengatakan bahwa “seluruh juru parkir yang ada di Kota Surabaya telah menyetujui adanya kebijakan terkait penerapan parkir dengan menggunakan QRis, namun disetujui dengan beragam catatan”. Beliau juga turut meyakinkan bahwa pada paguyuban juru parkir di Kota Surabaya sendiri telah berkomitmen dalam mendukung adanya kebijakan program tersebut (Mashud, 2021). Bapak Izul Fikri juga menyampaikan bahwa “seluruh juru parkir yang ada di Kota Surabaya yang telah melakukan penerapan kebijakan ini akan berkalungkan kode QR, sehingga masyarakat diberikan pilihan untuk melakukan transaksi secara tunai atau non-tunai. Beliau juga memastikan bahwa paguyuban parkir yang ada di Kota Surabaya telah bersepakat dalam mendukung kebijakan program tersebut. Bahkan beliau juga mengakui telah memberikan arahannya kepada seluruh juru parkir yang ada di Kota Surabaya untuk selalu berkalung kode QRis. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu juru parkir di Balai Kota menjelaskan bahwa “tidak ada pembagian hasil melalui metode non-tunai ini, melainkan juru parkir akan digaji oleh Pemerintah atau Dinas Perhubungan Kota Surabaya”. Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya agar tidak ada perbedaan hasil dari para juru parkir di Kota Surabaya dan meminimalisir adanya kecemburuan sosial antar juru parkir di Kota Surabaya (Yu, 2019).

Keberhasilan Program

Dinas Perhubungan di Kota Surabaya telah berusaha menjalankan tugasnya dalam mencapai rencana awal ataupun target yang telah ditetapkan di awal kebijakan. Hal ini dilihat dari bagaimana kualitas penerapan kebijakan program *E-Parking*, apakah telah berjalan secara maksimal, atau masih kurang maksimal (McIntyre, 2020). Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, kebijakan ini telah mencapai tujuannya dalam mengurangi kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD), mengurangi juru parkir liar yang ada di Kota Surabaya, mempermudah masyarakat dalam transaksi saat parkir, serta membantu Kota Surabaya menjadi *smart city* (Calcabilla & Dyastari, 2022). Dalam mengurangi adanya kebocoran pada PAD Kota Surabaya dibuktikan melalui perbandingan rata-rata pendapatan harian parkir pada Balai Kota Surabaya di tahun 2018 dengan pendapatan harian parkir di Balai Kota Surabaya di tahun 2024. Pada perbandingan data tersebut, disimpulkan bahwa melalui penerapan kebijakan ini adanya pengurangan kasus kebocoran pada PAD Kota Surabaya.

Efisiensi pada program *E-Parking* sendiri terdapat pada sumber dayanya. Sumber daya pada program ini yakni sumber daya manusia, financial, dan waktu. Berikut merupakan penjabaran terkait beberapa sumber daya yang ada pada program ini:

- a. Sumber daya manusia adalah sumber daya paling utama untuk menentukan keberhasilan suatu program pemerintah. (Cham, 2022) Sumber daya manusia yang ada pada program ini diantaranya staff seksi pengelolaan parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Juru parkir, serta pengawas parkir. Berdasarkan hasil observasi yang kami lakukan sebagai peneliti sumber daya manusia yang ada pada penerapan kebijakan program tersebut telah menjalankan tugasnya dengan baik.

- b. Sumber daya financial juga merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu program. Apabila financial untuk pelaksanaan program tidak tercukupi maka akan terjadi permasalahan pada penerapan kebijakan program tersebut (Ain, 2021). Pada penerapan program *E-Parking* sendiri membutuhkan biaya yang cukup besar dalam pemenuhan peralatan penunjang program *E-Parking*. Berdasarkan hasil penelitian, peralatan untuk penunjang program *E-Parking* telah berjalan secara efektif dan efisien, selain itu para juru parkir juga membantu dengan selalu mengalungkan kode QR untuk pembayaran. Namun, dalam proses pembayaran parkir yang ada di lapangan, masih banyak masyarakat yang membayar dengan transaksi tunai kepada juru parkir dengan alasan tidak mempunyai *E-Money* atau dompet digital (Kandpal, 2019). Permasalahan ini yang dapat menimbulkan tidak efisien pada sistem pembayaran di lapangan.
- c. Sumber daya waktu juga menjadi salah satu aspek yang dapat mempengaruhi keberhasilan pada suatu program (Li, 2020). Dimana sumber daya waktu sendiri mencakup adanya sosialisasi terkait program tersebut. Pada program *E-Parking* sendiri mulai disosialisasikan ke seluruh Juru Parkir di Kota Surabaya pada tanggal 26 Desember 2016. Pada sosialisasi ini memberitahukan kepada seluruh juru parkir di Kota Surabaya terkait bagaimana pelaksanaan programnya. Pada tanggal 6 Januari tahun 2017, Pemerintah Kota Surabaya mulai melakukan pemasangan alat parkir meter. Di tahun 2022-2023 Pemerintah Kota Surabaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait program ini (Raj, 2022). Di bulan Januari tahun 2024, Pemerintah Kota Surabaya mulai menerapkan kebijakan program *E-Parking*.

Hambatan dan Upaya Sistem *E-Parking*

Hambatan yang ada pada penerapan kebijakan program *E-Parking* diantaranya:

- a. Masih kurangnya kesadaran masyarakat

Banyak masyarakat dalam kurang kesadaran dalam membayar parkir menggunakan metode non-tunai atau uang elektronik (*E-Money*), hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang ada di Kota Surabaya sering melakukan transaksi secara tunai dalam proses pembayaran parkir (Sigalov, 2021). Selain itu, masih banyak masyarakat terutama yang telah berusia lansia tidak mengetahui bagaimana penggunaan sistem Non-Tunai atau uang elektronik.
- b. Keterbatasan akses sinyal

Pada penerapan *E-Parking* ini memerlukan sinyal yang bagus, namun kenyataannya banyak masyarakat yang mempunyai hp yang tidak memadai untuk penerapan *E-Parking* ini serta adanya permasalahan sinyal yang menyebabkan *E-Parking* tidak dapat berjalan dengan lancar (Pembayaran & Medan, 2024).

Berikut merupakan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan atau permasalahan yang dihadapi saat penerapan program ini:

- a. Masih diberlakukan transaksi tunai saat masa peralihan sistem

Hal ini dilakukan karena masih banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan metode *E-Parking* atau dompet digital serta masyarakat masih

terbiasa melakukan transaksi tunai dibanding menggunakan Non-Tunai (Le, 2019). Maka dari itu, Pemerintah Kota Surabaya masih memberlakukan metode transaksi tunai dalam masa peralihan sistem dengan syarat setelah melakukan pembayaran harus mendapatkan karcis parkir.

b. Juru Parkir mengalungkan kode QR pembayaran

Hal ini dilakukan agar masyarakat merasa mudah dan efektif dengan melakukan pembayaran dengan metode Non-tunai atau dompet digital.

c. Adanya sosialisasi atau pelatihan terkait program ini kepada masyarakat

Hal ini penting untuk dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat dari beragam usia dapat menggunakan metode pembayaran secara Non-tunai.

Respon dari Pemerintah serta Masyarakat Terkait Program

Respon pemerintah terkait program *E-Parking* ini merupakan bentuk tanggung jawab dari pemerintah akan program ini serta manfaat yang diterima oleh masyarakat Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya adalah salah satu elemen penting pada kebijakan, yakni dengan bertanggungjawab atas penerapan sebuah kebijakan. Pemerintah Kota Surabaya yang menerapkan program *E-Parking* adalah Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya sendiri bertugas untuk bertanggungjawab terkait penerapan program *E-Parking* melalui pemberian rasa percaya kepada masyarakat. (Wu, 2021) Hal ini ditujukan agar dapat mempermudah mengajarkan masyarakat terkait program *E-Parking*. Pemerintah Kota Surabaya berharap, melalui program *E-Parking* dapat meningkatkan PAD, mengurangi adanya juru parkir liar, ketertiban lalu lintas jalan, dan lain sebagainya. Sedangkan respon atau tanggapan dari masyarakat terkait penerapan program *E-Parking* sangatlah beragam. Ada masyarakat yang beranggapan menjadi lebih aman serta percaya dengan adanya program *E-Parking*, ada masyarakat yang beranggapan bahwa penggunaan *E-Parking* ini merepotkan masyarakat, dan ada pula yang beranggapan dengan adanya penerapan program ini dapat mempersingkat waktu dan bersifat efektif serta efisien (Fletcher, 2020; Nguyen, 2020). Bentuk respon dari pemerintah Kota Surabaya dalam penerapan *E-Parking* adalah dengan membentuk tim Wallet (tim pengaduan) dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang langsung turun ke lapangan saat ada pengaduan ataupun masalah di lapangan. Sedangkan respon masyarakat juga begitu antusias dalam menyampaikan kendala ataupun permasalahan yang ada di lapangan ke tim Wallet.

Kesimpulan

Penelitian terkait Analisis Pengambilan Keputusan Kebijakan Pemerintah Dalam Metode Pembayaran Non Tunai Pada Proses Pembayaran Parkir di Kota Surabaya dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Memiliki tujuan diantaranya mengurangi kebocoran PAD, mengurangi juru parkir liar, memudahkan masyarakat pada saat parkir. Selain itu pada penerapan program *E-Parking* tidak ada yang namanya bagi hasil, namun para juru parkir yang ada di Kota Surabaya yang telah menerapkan program ini akan digaji oleh Pemerintah atau Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Efisiensi pada program *E-Parking* terdapat di beberapa aspek sumber daya, yakni sumber daya manusia, sumber daya financial, dan sumber daya waktu. Program *E-Parking*

sendiri telah direalisasikan di Bulan Januari di tahun 2024. Hambatan yang ada pada penerapan program *E-Parking* yakni kurangnya kesadaran pada masyarakat serta keterbatasan jaringan sinyal. Untuk mengatasi permasalahan atau hambatan yang ada pada penerapan program *E-Parking* bisa melakukan beberapa tindakan yang menguntungkan diantaranya; masih diberlakukannya transaksi tunai selama masa transisi dengan syarat harus mendapatkan karcis parkir setelah melakukan pembayaran, Juru parkir selalu mengalungkan kode QR saat bertugas, dan mengadakan sosialisasi atau pelatihan kepada masyarakat terkait pelaksanaan program tersebut.

Respon yang diberikan oleh masyarakat ada yang bersifat negatif dan positif, namun lebih banyak yang memberikan tanggapan secara positif. Selain itu Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan juga berperan aktif dalam penerapan program ini diantaranya dibentuknya Tim Wallet, yakni tim pengaduan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Surabaya. Apabila terdapat hambatan atau permasalahan di lapangan Tim Wallet akan segera datang ke lapangan melalui complain yang dilakukan oleh masyarakat. Sedangkan masyarakat juga berperan aktif dalam penerapan program ini dengan antusias menuliskan pengaduan apabila terdapat permasalahan ataupun hambatan saat penerapan, dan mereka menyambut baik adanya penerapan program *E-Parking* ini.

Daftar Pustaka

- Ain, Q. U. (2021). Board Gender Diversity and Dividend Policy in Chinese Listed Firms. *SAGE Open*, 11(1). <https://doi.org/10.1177/2158244021997807>
- Anggraeni, M. A., & Pambudi, A. (2024). Implementasi Kebijakan Transaksi Non Tunai Melalui Penerapan QRIS dalam Pembayaran Retribusi Parkir Di Kota Yogyakarta. *JOPPAR J. Public Policy Adm. Res*, 09(02).
- Calcabilla, C., & Dyastari, L. (2022). Efektivitas Penerapan Parkir Elektronik (E-Parking) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 28–39.
- Cham, T. H. (2022). I Am too old for this! Barriers contributing to the non-adoption of mobile payment. *International Journal of Bank Marketing*, 40(5), 1017–1050. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2021-0283>
- Cheisviyanny, C. (2023). Illegal parking attendants and parking (mis)management: A case study in Padang, West Sumatra, Indonesia. *Asian Transport Studies*, 9. <https://doi.org/10.1016/j.eastsj.2023.100118>
- Fauzi, M. F., Nurcholis, T., Kuswanto, J., Abdulloh, F. F., & Amrulloh, Y. A. (2022). Inovasi Sistem Pembayaran E-Parkir Cashless Dengan Teknologi Hybrid Payment System Berbasis QRIS. *J. Infomedia*, 7(2), 77. <https://doi.org/10.30811/jim.v7i2.3392>.
- Fletcher, R. (2020). Conservation basic income: A non-market mechanism to support convivial conservation. *Biological Conservation*, 244. <https://doi.org/10.1016/j.biocon.2020.108520>
- Indahri, Y. (2017). *Tantangan Pengelolaan Penduduk Di Kota Surabaya*. Juni.
- Kalaiselvi, T. C. (2024). Smart Car Parking System. *2nd International Conference on Emerging Trends in Information Technology and Engineering, Ic-ETITE 2024*. <https://doi.org/10.1109/ic-ETITE58242.2024.10493307>

- Kandpal, V. (2019). Financial inclusion: The role of fintech and digital financial services in India. *Indian Journal of Economics and Business*, 18(1), 95–104.
- Khamis, N. (2022). JumPark Bah!®: Utilizing Smart City Infrastructure in Parking Management System for Kota Kinabalu Smart City. *Journal of Physics: Conference Series*, 2319(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/2319/1/012030>
- Kireina, N. F. (2017). Mesin Parkir Elektronik Sebagai Wujud Dari Smart City Di Kota Bandung. In *JISPO* (pp. 63–80).
- Kouvelis, P. (2021). A Supply Chain Theory of Factoring and Reverse Factoring. *Management Science*, 67(10), 6071–6088. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2020.3788>
- Le, N. T. T. (2019). Assuring non-fraudulent transactions in cash on delivery by introducing double smart contracts. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(5), 677–684. <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2019.0100584>
- Li, W. (2020). Controlling shareholder share pledging and firm cash dividends. *Emerging Markets Review*, 42. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2019.100671>
- Mashud, A. H. M. (2021). A resilient hybrid payment supply chain inventory model for post Covid-19 recovery. *Computers and Industrial Engineering*, 157. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2021.107249>
- McIntyre, R. S. (2020). Burden of Treatment Resistant Depression (TRD) in patients with major depressive disorder in Ontario using Institute for Clinical Evaluative Sciences (ICES) databases: Economic burden and healthcare resource utilization. *Journal of Affective Disorders*, 277, 30–38. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.07.045>
- Mufaqih, M. S. (2020). Applying smart parking system with internet of things (IoT) design. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 725(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/725/1/012095>
- Nguyen, A. H. (2020). Impact of working capital management on firm's profitability: Empirical evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 115–125. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.115>
- No Title. (2023).
- Pembayaran, S., & Medan, K. (2024). *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*. 6, 315–324. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.3531>
- Praktik, D., & Parkir, P. (2020). *No Title* (Vol. 1, pp. 127–143).
- Rachman, R. F. (2019). *Pengembangan Industri Kreatif Berbasis Media Digital di Surabaya dalam Perspektif Islam*.
- Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). *Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan , Sebelum dan Sesudah Penerapan*. 7, 3702–3711.
- Raj, P. V. R. P. (2022). Procurement, traceability and advance cash credit payment transactions in supply chain using blockchain smart contracts. *Computers and Industrial Engineering*, 167. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2022.108038>
- Savulescu, J. (2021). Good reasons to vaccinate: Mandatory or payment for risk? *Journal of Medical Ethics*, 47(2), 78–85. <https://doi.org/10.1136/medethics-2020-106821>

- Sigalov, K. (2021). Automated payment and contract management in the construction industry by integrating building information modeling and blockchain-based smart contracts. *Applied Sciences (Switzerland)*, 11(16). <https://doi.org/10.3390/app11167653>
- Silvanda Dewi Pradita, I. H. (2021). Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr. *Radjiman*). *Journal of Governance and Policy Innovation, JGPI*, 33–46.
- Sistem, E., & Elektronik, P. (2021). *Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr . Radjiman) Effectiveness Of Electronic Parking System (E-Parking) Of Parking Management In The City Of Surakarta (Case Study Of Dr . Radjiman Road) E-government*. 1(1), 33–46.
- Srouji, J. (2020). Digital Payments, the Cashless Economy, and Financial Inclusion in the United Arab Emirates: Why Is Everyone Still Transacting in Cash? *Journal of Risk and Financial Management*, 13(11). <https://doi.org/10.3390/jrfm13110260>
- Wallcook, S. (2024). Everyday technology's interplay in the lives of people with dementia: A multiple case study in the rural North of England. *Journal of Rural Studies*, 106. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2024.103203>
- Wu, R. Z. (2021). Determinants of the intention to use cross-border mobile payments in korea among chinese tourists: An integrated perspective of utaut2 with ttf and itm. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1537–1556. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050086>
- Yu, Z. (2019). Alternatives or status quo? Improving fallow compensation policy in heavy metal polluted regions in Chaling County, China. *Journal of Cleaner Production*, 210, 287–297. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.314>