



**EVALUASI PROGRAM PARKIR ELEKTRONIK (*E-PARKING*) DI  
RUMAH SAKIT UNIT DAERAH (RSUD) KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**NI PUTU OVINNA SANJIWANI**

NPM 21901091147



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2024**

## RINGKASAN

Ni Putu Ovinna Sanjiwani, NPM 21901091147, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2024, Evaluasi Program Parkir Elektronik (E-Parking) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) Kota Malang, Dosen Pembimbing I Khoiron, S.AP., M.IP., Dosen Pembimbing II Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP.

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi program e-parking yang ada di Kota Malang khususnya pada lokasi RSUD Kota Malang melalui evaluasi dengan metode wawancara.

Jenis penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan induktif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data terkumpul merupakan kombinasi dari data primer dan data sekunder yang dikelompokkan kemudian dianalisis demi mendapatkan penggambaran jelas tentang evaluasi program parkir elektronik. Sumber data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

Analisis data menggunakan teori Edward Suchman yang meliputi identifikasi tujuan, analisis masalah, deskripsi dan standarisasi kegiatan, pengukuran terhadap tingkatan perubahan berikut dengan penyebabnya, serta indikator untuk menentukan keberadaan dari suatu dampak. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa gambaran komprehensif tentang implementasi dan evaluasi program *E-Parking* di RSUD Kota Malang, menggambarkan bagaimana program ini tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada, tetapi juga memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat. Baik itu dari segi penerapan SOP yang berlaku, maupun efisiensi pengguna serta pengunjung RSUD kota Malang. Program ini juga diharapkan dapat terus maju dan mengurangi adanya parkir liar di Indonesia khususnya di Kota Malang.

Kata Kunci: *Electronic- Parking*

## SUMMARY

*Ni Putu Ovinna Sanjiwani, NPM 21901091147, Department of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2024, Evaluation of the Electronic Parking Program (E-Parking) at the Regional Unit Hospital (RSUD) Malang City, Supervisor I Khoiron, S.AP., M.IP., Supervisor II Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP.*

---

*The purpose of this research is to analyse and evaluate the existing e-parking program in Malang City, especially at the location of Malang City Regional Hospital through evaluation with interview method.*

*This type of research was conducted using an inductive approach with descriptive qualitative research methods. The data collected is a combination of primary data and secondary data which are grouped and then analysed in order to get a clear description of the evaluation of the electronic parking program. Data sources were obtained through interviews, documentation and observation.*

*Data analysis uses Edward Suchman's theory which includes identification of objectives, problem analysis, description and standardisation of activities, measurement of the level of change along with its causes, and indicators to determine the existence of an impact. The research concluded that a comprehensive picture of the implementation and evaluation of the E-Parking programme at the Malang City Hospital, illustrates how this programme not only provides solutions to existing problems, but also provides significant benefits for all parties involved. Both in terms of the application of applicable SOPs, as well as the efficiency of users and visitors to the Malang City Hospital. This programme is also expected to continue to advance and reduce the existence of illegal parking in Indonesia, especially in Malang City.*

*Keywords: Electronic- Parking*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi saat ini di Indonesia banyak membawa perubahan dalam berbagai kehidupan yang mana bertujuan untuk meningkatkan pola kehidupan yang praktis, efisien, serta guna untuk meningkatkan kenyamanan serta keamanan bagi masyarakat. Kehidupan sebuah negara tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan akan berbagai sarana dan prasarana layanan publik sebagai pendukung kebutuhan untuk masyarakat (Pontoh, 2009:4). Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan - pelayanan lain dalam bentuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, transportasi (Wakhid, 2017:1).

Sektor yang memiliki peran krusial dalam penyediaan layanan kepada masyarakat di wilayah tertentu adalah sektor transportasi, yang operasionalnya diatur oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perhubungan. OPD ini memiliki tanggung jawab sentral dalam menyediakan layanan umum di sektor transportasi, termasuk pengelolaan layanan perparkiran. Sebagai entitas pemerintah, Dinas Perhubungan dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan layanan yang unggul dan efektif, dengan upaya untuk terus meningkatkan performa layanan agar sesuai dengan harapan para pengguna layanan tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintah daerah, agar dapat menyajikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat diperlukan strategi untuk mendorong pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sekaligus mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah (Effendi, 2020).

Membangun pelayanan berkualitas tidaklah mudah, sebab ada beberapa rintangan dan kendala yang akan ditemui pemerintah. Kendala itu muncul karena banyaknya mengedepankan kepentingan masyarakat (Sarjiyati, 2018:105). Dinas Perhubungan juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan (Meirinawati & Indah, 2015).

Kota Malang merupakan wilayah yang terletak secara strategis, dengan warisan budaya yang unik dan potensi daerah yang menjanjikan. Salah satu keunggulan daerah ini terletak pada sektor retribusi yang menjadi katalisator dalam percepatan kemandirian. Kota Malang tengah mengalami pertumbuhan pesat, ditandai dengan penambahan penduduk yang konsisten dari tahun ke tahun. Data dari Badan Pusat Statistik mengindikasikan bahwa populasi Kota Malang mencapai 843.310 jiwa pada tahun 2020. Jumlah ini meningkat menjadi 843.810 jiwa pada tahun 2021, dan secara signifikan bertambah lagi menjadi 844.933 jiwa pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penduduk Kota Malang tercatat mencapai 846.126 jiwa.<sup>1</sup> Dalam hal ini, peningkatan permasalahan

---

<sup>1</sup> Data Sensus Penduduk Badan Pusat Statistik Kota Malang. Diakses dari <https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>

penduduk di Kota Malang setiap tahunnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Lapangan Usaha UMK	Jumlah			Distribusi (%)		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Pertambangan dan Penggalian; Listrik, Gas, dan Penyediaan air; Konstruksi	255 824,00	253 146,00	256 959,00	1,63	1,60	1,50
Industri Pengolahan	2 728 700,00	2 641 909,00	2 671 660,00	17,38	16,74	15,58
Perdagangan Besar dan Eceran, Restoran dan Penyediaan Akomodasi	9 232 631,00	9 228 487,00	10 485 974,00	58,79	58,47	61,16
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	1 926 668,00	2 170 291,00	2 307 423,00	12,27	13,75	13,46
Perantara Keuangan; Real Estate.	1 559 743,00	1 490 226,00	1 423 228,00	9,93	9,44	8,30

Gambar 1 Jumlah penduduk di Kota Malang tahun 2020-2022

(Sumber : [malangkota.bps.go.id](http://malangkota.bps.go.id) 2021-2023)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwasanya penduduk di Kota Malang mengalami peningkatan yang signifikan<sup>2</sup>. Hal tersebut bisa mempengaruhi peningkatan jumlah kendaraan pribadi yang meliputi kendaraan roda 2 (dua) dan kendaraan roda 4 (empat) oleh masyarakat di Kota Malang, sehingga mengakibatkan tingginya arus kendaraan di jalan raya dan meningkatkan kebutuhan akan kawasan parkir (Wulandari,2015).

Ditemukan bahwasanya jumlah kendaraan yang semakin hari semakin meningkat tentunya membutuhkan lahan parkir, namun karena kurangnya lahan parkir menjadikan banyaknya juru parkir liar yang membuat lahan parkir sendiri dan meminta biaya parkir berlebih. Hal ini menyebabkan banyaknya pungutan

<sup>2</sup> Data Sensus Penduduk Badan Pusat Statistik Kota Malang. Diakses dari <https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>

liar yang dilakukan oleh juru parkir kepada pemilik kendaraan (Purbaningtyas et al., 2018).

Berdasarkan fakta- fakta permasalahan parkir di atas, harusnya retribusi parkir memberikan kontribusi yang positif bagi daerah terutama dalam hal meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD sebagai salah satu sumber penerimaan daerah mempunyai peranan penting dalam pembangunan daerah. Hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana peranan PAD diharapkan dan diupayakan dapat menjadi penyangga utama dalam membiayai kegiatan pembangunan di daerah. Maka dari itu, untuk melihat kepuasan masyarakat, pemerintah telah memanfaatkan teknologi informasi seperti *E-government* sebagai alat agar memudahkan sebuah pekerjaan. *E-government* merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. (Nugraha,2019)

Maka dari itu Pemerintah Provinsi, Kota dan Kabupaten berlomba-lomba untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan di bidang transportasi dan publik khususnya di sektor perparkiran. Di Kota Malang, parkir diawasi oleh dua lembaga pemerintahan yaitu dinas perhubungan Kota Malang yang mengawasi retribusi daerah dan badan pendapatan daerah yang mengawasi pajak parkir (Taruno, 2017). Mengacu pada undang-undang no 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, menjelaskan bahwa parkir dimaknai sebagai kondisi dimana kendaraan berhenti untuk beberapa saat dan

ditinggalkan oleh pengemudinya<sup>3</sup>. Oleh karenanya pelayanan tersebut sangat berguna bagi pengguna jalan khususnya yang menggunakan sarana transportasi pribadi.

Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah melakukan inovasi yaitu *Electronic Parking* atau Parkir Elektronik yang saat ini biasa dikenal dengan (*E-parking*). *Electronic Parking (E-parking)* atau parkir meter adalah alat yang digunakan untuk mengukur waktu lama parkir dan menerima pembayaran uang parkir secara elektronik. Dengan adanya parkir meter, pengemudi dapat memarkirkan kendaraan di lokasi yang ditunjuk sebagai tempat parkir.

Parkir meter umumnya dipakai pemerintah kota atau otoritas parkir di bahu jalan yang menjadi lokasi parkir. Adanya elektronik parkir diharapkan dapat mengurangi pungutan liar, mengurangi parkir liar dan memiliki efek yang secara tidak langsung dapat dirasakan yaitu mengurangi kemacetan karena masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi tidak akan kesulitan mencari tempat parkir dan memilih menggunakan transportasi massal. Tempat parkir yang digunakan haruslah sesuai lokasi yang ditunjuk sebagai tempat parkir. Manfaat lainnya yang dapat dirasakan ketika menggunakan *E-parking* adalah meminimalisir kebocoran pendapatan daerah dari sektor parkir dan adanya keinginan pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi sebagai syarat menuju pemerintah yang disiplin. Tujuan adanya *E-parking* adalah untuk mengurangi pungutan liar yang

---

<sup>3</sup> Persyaratan dan Kriteria Prosedur Penyelenggaraan Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Malang.

menyebabkan tidak maksimalnya pendapatan asli daerah (PAD). *E-parking* sendiri sudah dilengkapi teknologi yang canggih, seperti halnya sensor parkir, aplikasi seluler, dan sistem *e-Payment*. *E-parking* telah menjadi alternatif yang menjanjikan untuk mengelola parkir dengan lebih efisien. Sistem *e-parking* dirancang untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kemacetan parkir, dan memberikan pengalaman parkir yang lebih nyaman bagi pengguna.

Pada *website* Radar Malang<sup>4</sup>, *e-parking* di Kota Malang sudah berjalan selama 3 tahun. *E-parking* di Kota Malang dioperasikan di 4 titik. Keempat titik tersebut yaitu di gedung kartini, *building blok office* Kota Malang, stadion Gajayana, dan di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Kota Malang. Akan tetapi dalam pengoperasian *e-parking* masih belum berjalan dengan optimal dikarenakan ada beberapa permasalahan dan kendala. Seperti halnya mesin elektronik yang digunakan masih mengalami *error*. Hal ini disebabkan karena cuaca atau jaringan yang tidak stabil, aplikasi ketika dioperasikan mengalami kemacetan, dan ditemukannya sistem pembayaran yang masih manual, serta belum optimalnya pendapatan asli daerah (PAD) Kota Malang yang berasal dari retribusi parkir yang dinilai belum baik dikarenakan masih berada jauh dibawah potensi. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi kebijakan agar *e-parking* Kota Malang bisa berjalan dengan baik dan lancar.

Lalu lintas kendaraan dan kepadatan parkir merupakan masalah umum yang dihadapi oleh banyak rumah sakit, termasuk RSUD Kota Malang. Dengan

---

<sup>4</sup> Aditya Novrian, "Dishub Tambah E-Parking Lagi, Kini di Gedung MCC" Jumat, 5 Mei 2023 pukul 13.06. diakses dari [Dishub Tambah E-Parking Lagi, Kini di Gedung MCC - Radar Malang \(jawapos.com\)](http://jawapos.com)

jumlah pasien, pengunjung, dan staf yang datang setiap harinya, kebutuhan akan tempat parkir yang mencukupi menjadi penting untuk memastikan mobilitas yang lancar dan pelayanan yang optimal di rumah sakit tersebut. Untuk mengatasi masalah tersebut, RSUD Kota Malang telah mengimplementasikan program *e-parking*, yaitu sistem parkir berbasis teknologi yang menggunakan aplikasi untuk memudahkan pengguna dalam mencari dan membayar tempat parkir. Sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas program *e-parking*, evaluasi menjadi penting untuk dilakukan. Evaluasi program *e-parking* di RSUD Kota Malang akan memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana sistem ini berhasil mengatasi masalah parkir dan memberikan manfaat bagi seluruh pengguna rumah sakit.

RSUD Kota Malang mengalami masalah kepadatan parkir dan kesulitan dalam mengatur mobilitas di area parkirnya. Jumlah pasien, pengunjung, dan staf yang terus meningkat menyebabkan ketersediaan tempat parkir menjadi terbatas, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan kemacetan lalu lintas dan ketidaknyamanan bagi pengguna rumah sakit. Program *e-parking* diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan ini. Untuk meningkatkan pengalaman parkir dan mengurangi kemacetan, RSUD Kota Malang mengimplementasikan program *e-parking* berbasis aplikasi. Program ini memungkinkan pengguna untuk mencari tempat parkir yang tersedia, melakukan pembayaran parkir secara elektronik, dan mendapatkan informasi real-time tentang status parkir di rumah sakit.

Namun, setelah beberapa tahun dalam mengoperasikan aplikasi *e-parking* ini, peneliti ingin melihat evaluasi program *e-parking* agar bisa memberikan penilaian atas keberhasilan dan dampaknya. Wrightstone, dkk (1956), mengatakan bahwa pengertian evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan ke arah tujuan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sudijono (1996), evaluasi adalah interpretasi atau penafsiran yang bersumber pada data kuantitatif, sedang data kuantitatif merupakan hasil dari pengukuran. Hadirnya sistem *e-parking* ini merupakan inovasi baru bagi pemerintah.

Dalam hal ini peneliti akan melakukan evaluasi program menurut *e-parking* yang bertujuan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak dari implementasi *e-parking* di RSUD Kota Malang. Evaluasi akan melibatkan analisis data, wawancara dengan pengguna parkir, serta peninjauan aspek teknis dan manajerial sistem *e-parking*. Melalui evaluasi, diharapkan bahwa RSUD Kota Malang akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang keberhasilan program *e-parking* dalam mengatasi masalah parkir dan mobilitas.

Berdasarkan permasalahan yang berkaitan dengan *e-parking* di atas, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus permasalahan yang diteliti yaitu tentang evaluasi terhadap kinerja *e-parking* serta keterkaitannya dengan masyarakat dan pengelola. Peneliti menggunakan acuan penelitian terdahulu untuk menjadi tolak ukur peneliti untuk menullis dan menganalisa suatu penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai acuan antara lain sebagai berikut:

Penelitian pertama yaitu penelitian Gandasari (2020), dengan judul “Pengaruh Pembayaran Pajak Parkir melalui *E-parking* dalam Meningkatkan Omzet Pendapatan Asli daerah kota Surabaya” yang membahas tentang pengaruh pajak parkir melalui *e-parking* terhadap pendapatan asli daerah di Kota Surabaya selama periode 2017-2020. Penelitian ini lebih berfokus pada pelaksanaan *e-parking* serta peningkatan pendapatan asli daerah yang ada di Kota Surabaya. Teori yang digunakan yaitu teori Pendapatan Asli Daerah oleh Deddy Supriyadi dan Dadang Solihin yang mengemukakan tentang Pendapatan Asli Daerah, antara lain berupa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan rakyat.

Penelitian ke dua berjudul “Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (*E-parking*) dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr. Radjiman)” yang dilakukan oleh Pradita (2021). Penelitian ini membahas bahwa *e-parking* merupakan pelayanan perparkiran untuk mewujudkan parkir yang aman, nyaman, dan transparan serta diharapkan mampu melancarkan tarif progresif sehingga perselisihan juru parkir dengan masyarakat dapat dihindari. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan teori Budiani yang memuat ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan, dan pemantauan program. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih kurang efektif karena dinilai dari sosialisasi masih kurang diberikan kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat

yang belum mengetahui tentang *e-parking*. Kekurangan dari penelitian ini adalah penelitian hanya berfokus pada dampak negatif yang ada pada kurangnya efektivitas penggunaan mesin *e-parking*.

Selanjutnya, Bilqis (2022), Melakukan penelitian yang berjudul “Impelementasi Program Parkir Elektronik (*E- parking*) Di Kota Surakarta”. Penelitian ini membahas tentang implementasi yang menunjukkan bahwa program *e-parking* di Kota Surakarta dibagi menjadi empat tahapan yaitu tahapan perencanaan, tahapan pemberdayaan, tahapan pelaksanaan, tahapan pengawasan dan evaluasi. Penelitian ini menggunakan teori Ripley dan Franklin yang menjabarkan tentang dua fokus dalam implementasi yaitu, *compliance* (kepatuhan) dan *what’s happening* (apa yang terjadi). Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan terletak pada penggunaan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini sendiri terletak pada kebijakan *e-parking* karena kurang optimalnya pendapatan asli daerah (PAD) Kota Surakarta yang berasal dari retribusi parkir yang dinilai belum baik karena masih berada jauh di bawah potensi.

Dengan narasi *empirical problem* dan belum efektifnya program *e-parking* yang ada di RSUD Kota Malang ini menjadi dasar peneliti sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertarik untuk melakukan kajian ilmiah secara mendalam mengenai Evaluasi Program Parkir Elektronik (*E-parking*) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) Di Kota Malang.

Adapun elemen evaluasi kebijakan menurut Edward Suchman dalam Winarno (2004:169) ada 6 (enam) unsur dan elemen yang harus diperhatikan

dalam menyusun standar evaluasi kebijakan, yaitu mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi, Analisis terhadap masalah, Deskripsi dan standardisasi kegiatan, Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi, Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab lain. Evaluasi program merupakan penggunaan informasi yang dikumpulkan untuk menyusun kesimpulan. Rekomendasi, pada kegiatan ini. Dalam kegiatan ini dapat diketahui keputusan yang tepat yang harus dilakukan dan di ambil untuk jangka panjang setelah melihat proses dari evaluasi sebelumnya.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang, berkaitan dengan pokok utama permasalahan penelitian, peneliti merumuskan permasalahan yang berfokus pada evaluasi mengenai kinerja program mesin *e-parking* pada RSUD Kota Malang ditinjau dari sisi kebermanfaatan bagi pengguna dan pengelola tempat parkir. Di bawah ini adalah rumusan masalah yang peneliti rumuskan berdasarkan pada hasil *review literature* yang telah ditemukan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti diatas, peneliti menemukan permasalahan yang dijawab pada hasil dan pembahasan peneliti. “Bagaimana evaluasi program *e-parking* di Rumah Sakit Unit Daerah ( RSUD) Kota Malang ?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian ini adalah menjawab terhadap rumusan masalah yang ada, yaitu mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi program parkir elektronik (*e-parking*) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya evaluasi program *e-parking* di RSUD Kota Malang, diharapkan juga pihak rumah sakit akan dapat mengoptimalkan program ini untuk memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, pasien, pengunjung, dan staf rumah sakit. Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat secara teoritis
  - a. Peneliti ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang mengenai evaluasi program parkir elektronik (*e-parking*) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.
  - b. Dapat memberikan masukan bagi pembaca dan pengembangan peneliti serupa.
  - c. Penelitian ini diharapkan agar peneliti juga dapat lebih memahami teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Malang khususnya pada topik bahasan serupa mengenai *e-parking*.

2. Manfaat secara praktis :

a. Peneliti

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi berjalannya program parkir elektronik (*e-parking*) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang

b. Instansi

Manfaat yang didapat oleh pihak yang mengoperasikan *e-parking* khususnya di RSUD Kota Malang sebagai bahan evaluasi dan perbaikan agar program bisa lebih efektif dan efisien. Hasil evaluasi akan membantu identifikasi kekuatan dan kelemahan program, memperbaiki layanan parkir, meningkatkan kepuasan pengguna, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan parkir dan pendapatan rumah sakit serta memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan sistem parkir dan mobilitas di lingkungan fasilitas kesehatan yang lain.

c. Bagi masyarakat

Manfaat bagi masyarakat agar bisa memberikan informasi tentang kebijakan program parkir elektronik (*e-parking*) di Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) di Kota Malang.

## BAB. V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam program *E-parking* di RSUD Kota Malang. Penelitian ini di latar belakang oleh permasalahan kepadatan parkir dan kurang optimalnya implementasi *E-parking* yang telah diimplementasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang khususnya di fasilitas publik kesehatan RSUD Kota Malang, yang telah menjalankan program *e-parking* sejak akhir tahun 2019 tujuan dijalankan program ini tentunya untuk mengelola parkir yang ada di RSUD Kota Malang, dan meningkatkan retribusi parkir yang lebih optimal sehingga selain dapat memberikan kenyamanan dan keamanan pengunjung juga berdampak pada PAD Kota Malang. dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori evaluasi Edward A. Suchman (1969: 134) yang sesuai dan dapat menjawab proses evaluasi program *E-parking* di RSUD Kota Malang. Kemudian peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tujuan Program *E-Parking*: Program ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pengelolaan parkir, mengurangi parkir liar, serta meningkatkan pendapatan daerah melalui retribusi parkir yang tercatat dengan baik. Hal ini sesuai dengan peraturan daerah Kota Malang.

2. Analisis Permasalahan: Sebelum adanya program *E-Parking*, RSUD Kota Malang menghadapi masalah seperti parkir liar, kekacauan dalam pengaturan parkir, dan kesulitan dalam pengelolaan retribusi parkir. Program ini diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah tersebut, meskipun ada beberapa kendala dalam penggunaan awalnya, terutama bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi.
3. Deskripsi dan Standarisasi Program: Implementasi program *E-Parking* dilakukan dengan mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, termasuk pengamanan parkir dan pelaporan retribusi secara teratur. Namun kadang masih ada kendala-kendala yang terjadi seperti kertas *print* yang sering habis dan juga beberapa pengunjung RSUD Kota Malang yang masih bingung dalam menggunakannya.
4. Pengukuran Terhadap Tingkatan Perubahan: Evaluasi program menunjukkan bahwa program *E-Parking* telah berhasil memberikan dampak positif, baik dari segi efisiensi operasional, pendapatan daerah, maupun kepuasan pengguna. Dengan adanya program ini, pengelolaan parkir di RSUD Kota Malang menjadi lebih terstruktur dan efisien.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi dan evaluasi program *E-Parking* di RSUD Kota Malang, menggambarkan bagaimana program ini tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada, tetapi juga memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap program *E-Parking* di RSUD Kota Malang, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk lebih meningkatkan keberhasilan dan manfaat dari program ini, sebagai berikut:

1. Edukasi dan Sosialisasi yang Lebih Intensif: Penting untuk meningkatkan pemahaman pengguna, baik pengunjung maupun petugas, mengenai cara menggunakan sistem *E-Parking* dengan lebih efektif. Sosialisasi secara rutin dan edukasi mengenai keuntungan menggunakan teknologi ini perlu terus ditingkatkan.
2. Peningkatan Teknologi dan Infrastruktur: Menyempurnakan teknologi yang digunakan untuk *E-Parking*, termasuk penggunaan aplikasi atau sistem yang lebih *user-friendly* dan handal. Juga, memastikan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang stabil dan kertas print yang tersedia sehingga *e-parking* dapat berjalan dengan lancar.
3. Penggunaan pembayaran melalui digital atau *Cashless*: untuk memperluas opsi pembayaran dengan menerapkan sistem digital seperti *e-wallet*, atau QR Code untuk lebih memudahkan para pengunjung RSUD Kota Malang.
4. Peningkatan Keamanan: Memastikan bahwa sistem *E-Parking* terjaga dari potensi kerentanan keamanan dan memberikan perlindungan yang memadai terhadap data pengguna serta transaksi keuangan yang terkait.
5. *Feedback* dan Partisipasi Masyarakat: Mengumpulkan umpan balik secara rutin dari pengguna *E-Parking* untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan layanan



sesuai dengan kebutuhan mereka. Mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam peningkatan layanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- B Miles, Matter, Huberman Dan Saldana. (2014) *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta, UI Press.
- Bilqis, Aulia. (2022). *Implementasi Program Parkir Elektronik (E-Parkir) di Kota Surakarta* Vol.2 No 2 (2022).
- Effendi, Muhamad, Mariati. (2020). *Analisis Strategi Dinas Perhubungan Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Media Ekonomi (JURMEK) Vol. 25, No. 1 April 2020 p-ISSN: 1693-4768, e-ISSN: 2656-8861. Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
- Gandasari, Monica. (2020) *Pengaruh Pembayaran Pajak Parkir Melalui E-parking dalam Meningkatkan Omzet Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya* Vol. 9 No 05 (2020).
- Mehrens, W.A., & Lehmann, I.J. (1973). *Measurement and evaluation in education and psychology*. New York: Holt, Rinehart and Winston. Inc.
- Meirinawati, Indah (2015). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Cetizen's Center* Vol. 12, No 1 April 2015 ISSN -1412 -7040.
- Moleong, L.J. (2011) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung, Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1998) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Tarsito.
- Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nugraha. (2019) *Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang* Vol.16. No 2 (2019).
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Pradita. (2021). *Efektivas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir di Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr.Radjiman)*. Universitas Sebelas Maret.Surakarta.
- Purbaningtyas. (2018) *Potret Panorama (Potensi Retribusi Parkir Orang Malang)* Vol. 26, No 2 (2018).
- Pontoh, K. (2009). *Pengantar Perencanaan Perkotaan*. Penerbit ITB.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, Grasindo.

- Sarjiyati, dkk. (2018). *Parking Retribution on The Side of The Road Towards The Improvement of Locally-Generated Revenue of Ngawi Regency*. Jurnal Hukum *Legal Standing*. Vol. 2 No.2. Madiun.
- Suchman, Edward A. 1967. *Evaluative Research: Principles and Practice in Public Service Action Programs*. New York: Russell Sage Foundation.
- Sudijono, Anas. (1996). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2008) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, CV. Alfabeta.
- Taruno, H. T. (2017). *Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Parkir Parkir Studi Kasus: Kota Semarang*. *Journal of Governance* 2(2), 186-201. <https://doi.org/10.31506/jog.v2i2.2676>
- Wahid, A. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal TAPIs No14 Vol. 01. Sumatera Selatan: Fakultas Ushuluddin UIN Raden Intan Lampung.
- Wholey, Joseph S. Harry P. Hatry, Kathryn E. Newcomer. 2010. *Handbook of Practical Program Evaluation*. San Frasco: John Wiley & Sons.
- Winarno, Budi (2008). *Kebijakan Publik*, PT.Buku Kita:Jakarta.
- Wrightstone, dkk. (1956) "Evaluasi Menurut Para Ahli Dan Secara Umum." <https://teks.co.id/pengertian-evaluasi-menurutparaahli>
- Wulandari, dkk. (2015). "Aplikasi Informasi Lokasi Jalan Rusak Berbasis Web dan Android", Vol.1, No.1 April 2015.