

**KEEFEKTIVAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-
PARKIR DI KOTA MALANG DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menempuh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S-1)**

Oleh :

SIANE ALFITA

NPM. 22101091145



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

2025

RINGKASAN

Siane Alfita, 2025, NPM 22101091145 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Keefektifan Implementasi Kebijakan E- Parkir di Kota Malang Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang), Dosen Pembimbing I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Dosen Pembimbing II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Undang- undang negara yang berlaku setiap melayani warga negara dan memenuhi kebutuhan dari masyarakat salah satunya faslitas umum. Yaitu salah satunya tempat parkir umum. Di Indonesia peningkatan jumlah kendaraan bermotor menyebabkan berkurangnya ketersediaan lahan parkir. Kota Malang memiliki permasalahan parkir yaitu juru parkir tidak memakai kartu tanda anggota, pengguna jasa parkir yang tidak diberi karcis oleh juru parkir atau menggunakan karcis lebih dari satu kali, dan juru parkir yang melakukan kegiatan penarikan retribusi parkir pada area tertentu. Sehingga pemerintah melakukan transformasi menuju e-government yaitu *Electronic Parking* atau Parkir Elektronik yang saat ini biasa dikenal dengan (E-Parkir). Akan tetapi pada Perda tentang retribusi parkir yang dikeluarkan oleh pemerintahan Kota Malang, tidak mengatur secara spesifik tentang program dan tujuan kebijakan, tidak adanya regulasi mengenai wilayah parkir, aturan yang mengatur tentang juru parkir menimbulkan banyak permasalahan di lapangan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif karena hasil yang diharapkan menuntut proses yang menjelaskan secara umum objek penelitian. Penjelasan tersebut di dapat dari data autentik yang kemudian di analisis dan di tinjau kesesuaiannya dengan kerangka teori. Penelitian ini menggunakan teori Menurut Riant Nugroho (2003), yaitu 1) Tepat Kebijakan, 2) Tepat Pelaksanaanya, 3) Tepat Target, 4) Tepat Lingkungan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Milles, Huberman, & Saldana. (2014) yang meliputi 4 tahap yaitu pengumpulan data, Kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kebijakan E-Parkir di Kota Malang dan faktor Penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

Kegiatan perparkiran di Kota Malang lebih tertata dengan baik dengan mengurangi masalah yang meresahkan masyarakat dan merugikan, mulai dari parkir liar, pungli, dan juru parkir yang tidak bertanggung jawab. Kesimpulannya secara keseluruhan Implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dilihat dari indikator-indikator riant Nugroho (2003), yang telah terpenuhi dalam kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan dapat

dikatakan kebijakan ini memberikan dampak yang signifikan yaitu dampak positif baik untuk masyarakat maupun pemerintah Kota Malang. Faktor penghambat dalam Implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ini meliputi Server Down, Titik E-parkir yang masih terbatas

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, E-Parkir



SUMMARY

Siane Alfita, 2025, NPM 22101091145 Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Effectiveness Implementation of E-Parking Policy in Malang City in an Effort to Improve Public Services (Study at the Malang City Transportation Agency), Supervisor I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Supervisor II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

According to the mandate of the Law, the state is obliged to serve every citizen in fulfilling the basic rights and needs of the community, such as public facilities, one of which is public parking. In Indonesia, the increase in the number of motorized vehicles has reduced the availability of parking lots. Malang City has parking problems, namely parking attendants not using membership cards, parking service users who are not given tickets by parking attendants or use tickets more than once, and parking attendants who carry out parking levy collection activities in certain areas. So the government is transforming towards e-government, namely Electronic Parking or Electronic Parking which is currently commonly known as (E-Parking). However, the Regional Regulation on parking levies issued by the Malang City government does not specifically regulate the program and objectives of the policy, there are no regulations regarding parking areas, the rules governing parking attendants cause many problems in the field.

This research uses a methods qualitative approach and descriptive research type because the expected results require a process that generally explains the research object. This explanation is obtained from authentic data which is then analyzed and reviewed for suitability with the theoretical framework. This study uses the theory According to Riant Nugroho (2003), namely 1) Right Policies, 2) Right Implementation, 3) Right Target, 4) Right Environment. The type of research used in this study is descriptive with a qualitative approach using primary and secondary data sources. The data analysis technique used is Milles, Huberman, & Saldana. (2014) which includes 4 stages, namely data collection, data condensation, data presentation, and conclusions. The purpose of this study is to determine, describe, and analyze the E- Parking policy in Malang City and the inhibiting factors in efforts to improve public services.

Parking activities in Malang City are better organized by reducing problems that disturb the public and are detrimental, starting from illegal parking, extortion and irresponsible parking attendants. In conclusion, overall the implementation of the E-Parking policy in Malang City in an effort to improve public services has been carried out well. This can be seen from Nugroho's (2003) Riant indicators, which have been fulfilled in the E-Parking policy in Malang City in an effort to improve public services and it can be said that this policy has had a significant impact, namely a positive impact for both the community and the Malang City government. Inhibiting factors in implementing the E-Parking policy in Malang



City in an effort to improve public services include Server Down, E-parking points which are still limited.

Keywords: Policy Implementation, Public Services, E-Parking



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Meneg Pan adalah Upaya dari kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara publik sebagai upaya dalam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat orang banyak, fungsi dalam suatu pelayanan publik sebagai fundamental yang tegak lurus yang dilakukan oleh pemerintah baik ditingkat pusat ataupun pemerintah daerah.

Menurut Barata (2003:11) penyedia layanan public adalah pihak yang dapat diberikan suatu kepada pemakai atau konsumen :

1. Layanan dibagi menjadi dua yaitu layanan penyedia barang dan jasa
2. Penerima layanan adalah unsur pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan

Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah dan terdapat unsur masyarakat sebagai konsumen. Maka dalam Wasistiono (2003:43) adalah; suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah dan pihak swasta yang bekerja sama dengan pemerintah memiliki kepentingan yang sama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Keputusan Meneg PAN pada nomor 63 Tahun 2004 menyebutkan hakikat dari pelayanan publik adanya pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen yang merupakan wujud dari tugas pemerintah kepada masyarakat dan sebagai fungsi pelayanan dasar. Menurut Leo Agustino, 2008:7 dalam buku yang berjudul dasar dari kebijakan public adalah rangkaian sebuah Tindakan

yang dilakukan seseorang. Kelompok dan pemerintah dalam lingkungan tertentu telah menunjukkan hambatan dan kesempatan dalam pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu. Kebijakan publik sudah ditetapkan oleh pemerintah, unsur dalam kebijakan public tujuan adanya kebijakan sampai permasalahan dan dampak yang ditimbulkan dari kebijakan public itu sendiri.

Kebijakan publik merupakan salah satu komponen negara yang tidak boleh diabaikan. Negara tanpa komponen kebijakan public bisa menjadi negara yang memiliki masyarakat yang tidak taat hukum dan dipandang gagal, disebabkan kehidupan hanya bisa diatur dengan pribadi ataupun kelompok.

Dengan adanya individu ataupun masyarakat yang mengharapkan pemerintah dalam melakukan banyak hal, kelompok masyarakat menginginkan pemerintah yang dapat melayani dan mengayomi permasalahan yang mereka alami. Kebijakan Publik memiliki sebuah rencana yang dapat menghilangkan atauoun mengurangi rasa nyaman dan kurang senangnya individu dan kelompok-kelompok masyarakat (Dye 2002).

Kebijakan yang harusnya dibuat dengan tujuan yang ingin dicapai pasti memiliki resiko yang tinggi baik untuk pemerintah dan konsumen, tujuan yang baik dalam penerapan kebijakan adalah diinginkan untuk dicapai, rasional atau realistis, dan berorientasi ke depan, kebijakan dalam pemerintah pasti memiliki kandungan dan isi tertentu. Menurut Hoogerwerf (1997), menyatakan lima hal dalam kebijakan yaitu: masalah kebijakan, azas, norma dan tujuan kebijakan sarana-sarana kebijakan, aktivitas kebijakan, urutan waktu dan kecepatan kebijakan.

Menurut (Utomo, 2013:12) parkir merupakan kendaraan ditinggalkan penegemudi yang memiliki tujuan tertentu, secara hukum yang berlaku di Indonesia memiliki aturan yang berlaeu seperti dilarang parkir ditengah jalan raya, namun disisi jalam umum bisa digunakan parkir, dalam parkiri memiliki fasilitas seperti gedung yang di digunakan sebagai tempat parkir.

Kendaraan bermotor saat ini mengalami peningkatang yang sangat tajam, hal tersebut selaras dengan peningkatan kemacetan yang ada di Indonesia, untk menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi sangat dibutuhkan model transportasi yang ramah dan efektif untuk mengurangi kepadatan kendaraan. Sedangkan menurut Munawar 2007 kemacetan selalu berdampak negatif baik dari ekonomi dan lingkungan.

Bertambahnya kendaraan disebabkan kebutuhan masyarakat dan harus diimbangi dengan lahan parkir yang memadai. Pemerintah sendiri sudah menyiapkan lahan parkir seperti di Gedung dan bangunan yang sudah disiapkan. Akan tetapi lahan parkir tidak seimbang dengan jumlah kendaraan yang ada. Penyebab kurangnya lahan parkir disebabkan pengubahan lahan yang tersedia dijadikan apartemen, hotel, dll.

Masalah parkir tidak bisa dikesampingkan dikarenakan bisa menjadi maslah yang besar oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dikarenakan bisa berpengaruh kepada kemacetan dan pemerintah sendiri sebagai penyedia layanan parkir. Pemerintah sendiri juga sebagai pembuat kebijakan yang dapat mempengaruhi tujuan untuk kepentingan masyarakat. (Mustari, 2015). Berdasarkan permasalahan tersebut pemerintah sebagai penyedia dan pengelola

parkir dapat mengatur tentang pengelolaan kebijakan parkir. Parkir sendiri memiliki unsur yang sangat berkaitan mulai dari Lokasi parkir dan layanan parkir. Layanan parkir sendiri terbagi menjadi dua bagian yaitu juru parkir resmi dan tidak resmi. Juru parkir resmi yang dimaksud adalah sudah memiliki izin dari dinas perhubungan yang terkait sesuai dengan wilayah masing-masing. Sedangkan parkir tidak resmi adalah parkir yang tidak memiliki izin dari dinas perhubungan. Kota Malang menurut sumber Website Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki sekitar 3.740 parkir yang sudah terdaftar yang tersebar 1.005 titik parkir. Banyaknya penyebaran parkir di Kota Malang masih ditemukan jumlah parkir liar yang signifikan. Pada tahun 2024 menurut peneliti masih banyak dijumpai petugas parkir tidak resmi yang nakal dan ilegal. Dampak dengan adanya parkir yang tidak resmi membuat masyarakat mengeluhkan tingginya tarif parkir yang membuat masyarakat menjadi trauma parkir. Parkir tidak resmi memiliki tempat lahan sendiri seperti ATM (Anjungan Tunai Mandiri), warung makan kecil, bahkan tempat foto copy juga tidak luput.

Dengan banyak jumlah parkir yang resmi bisa menjadi sumber untuk meningkatkan PAD melalui retibusi parkir. Tetapi permasalahan yang ada saat ini menurut peneliti sering petugas parkir tidak menggunakan rompi yang sudah disediakan, tidak memberikan karcis, dan yang sering terjadi karcis digunakan lebih dari satu kali. pemanfaatan teknologi adalah pemerintah sebagai penyedia pelayanan public, pemerintah daerah dan pusat memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu meningkat dan

salah satunya menggunakan *E-governement*.

Menurut Nugraha 2019 adalah teknologi yang digunakan oleh pemerintah secara organisasi dan bisa menjadi efektif dan transparan. Saat ini percepatan teknologi sangat pesat dan semakin canggih sehingga bisa digunakan untuk apapun mulai dari sekolah, bekerja sampai dengan pelayanan public yang sangat baik, jika percepatan teknologi bisa digunakan dengan baik maka pelayanan akan bersifat kepuasan dan menjadi lebih baik (Muchsin 2019:13). Kota Malang secara geografis mampu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dikarenakan memiliki kondisi yang strategis. Dengan kondisi yang sangat menguntungkan Kota Malang bisa menggunakan E-Government seperti E-Parkir.

Pemerintah Daerah Kota Malang memiliki regulasi tentang kebijakan public yang dibentuk melalui perda yang memaksimalkan sebagai pelayanan dan memiliki fungsi untuk menekan kebocoran dari PAD yang sudah diatur melalui Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang Nomor 3 Tahun 2015. Tentang perda yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Malang hanya mengatur tentang retribusi tanpa mengatur wilayah lahan parkir. Hal tersebut membuat permasalahan parkir meningkat tiap tahun hal tersebut sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan kendaraan. Dan pelayanan parkir di Kota Malang masih belum optimal mulai dari fasilitas, maupun dari segi pendapatan perlu dibuatkan suatu strategi yang baru guna menanggulangi masalah yang sudah ada.

Melihat permasalahan tersebut seharusnya pihak Dinas Perhubungan

Kota Malang dapat lebih melakukan pemanataan terhadap juru parkir yang bertugas, sekaligus mencari solusi bagaimana sistem yang tepat untuk menghindari kecurangan yang dapat timbul. Sehingga Dishub Kota Malang dapat memenuhi target PAD.

E-Parkir sendiri dilaksanakan melalui SE Mendagri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi pemabayaran E-Parkir yang berbasis E-Money, hal tersebut memiliki fungsi untuk mengurangi kebocoran PAD dan menghindari pungli.

E-parkir di Kota Malang diterapkan sejak 2 Januari 2022. Menurut Jajan Heryana S.Sos., M.Si selaku Seksi pelayanan dan tata kelola perparkiran Dinas Perhubungan Kota Malang perbedaan E-parkir dengan parkir biasa yaitu, petugas E-parkir dari dinas perhubungan karena masuk di area lahan khusus, diluar dari badan jalan milik pemerintah daerah. Jumlah E-parkir di Kota Malang terbilang masih sedikit. E-parkir berada di beberapa titik di Kota Malang yaitu, Mall Olympic Garden, Gedung Kartini, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) , Block Office, MCC dan Pasar Madyopuro dan akan terus bertambah. E-parkir memiliki keuntungan bagi masyarakat seperti Tarif parkir yang dikeluarkan oleh pengendara sudah pasti, mempercepat pemabayaran Ketika kondisi parkir yang ramai, mengurangi pungutan liar yang dilakukan oleh petugas parkir yang tidak resmi.

Sebagai contoh di daerah Kayutangan yang saat ini sangat ramai di dikunjungi warga lokal, luar kota hingga luar negeri. Juga mengalami permasalahan perparkiran, yaitu parkir yang masih tidak teratur. Maka dari itu

kepala Dinas Perhubungan Kota Malang Widjaja Saleh Putra menerapkan sistem parkir digital E-parkir untuk mempermudah pengaturan parkir di daerah kayutangan sebagai solusi atas keluhan masyarakat mengenai parkir di kayutangan yang masih belum teratur. Seperti yang terdapat di media massa yang ditulis oleh Anang Panca Kurniawan (2024) pada harian Malangraya.co :

“Mengatur parkir di kawasan Kayutangan saat ini menjadi kebutuhan yang mendesak, dan salah satu solusi yang bisa dilakukan adalah menerapkan sistem e-parking. Melalui sistem e-parking ini, diharapkan bisa mengontrol jumlah kendaraan yang akan parkir sehingga sesuai dengan ketersediaan dan ruang parkir menjadi lebih efisien, kendaraan tidak membeludak,” tutur Kepala Dishub Kota Malang, Widjaja Saleh Putra.

Mengenai metode, sistem e-parking di Kayutangan nantinya akan didukung sensor yang bisa mendeteksi ketersediaan area parkir terkini (real time). Untuk pembayaran tarif parkir, para pengguna jasa bisa melakukan pembayaran dengan sistem digital seperti QRIS atau mobile banking.

Dengan adanya sistem pembayaran non tunai diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam membayar parkir dengan lebih praktis dan juga dapat mendongkrak pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor parkir. Meskipun menerapkan sistem digital Dinas Perhubungan Kota Malang juga akan menyediakan petugas parkir.

Alasan pemilihan judul ini yaitu Efektivitas Implementasi kebijakan e-parkir merupakan contoh penerapan teknologi dalam sistem pelayanan publik, yang dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan parkir di kota Malang. Melalui e-parkir, masyarakat dapat mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembayaran parkir secara digital, mengurangi antrian, dan

meminimalisir kemungkinan kesalahan administrasi. Ini juga menjadi langkah untuk memodernisasi layanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
2. Apa faktor penghambat dalam Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik terkait Parkir di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai Rumusan Masalah yang akan dibahas, terdapat Tujuan diadakannya penelitian yang harus diketahui. Berikut Tujuan Penelitian :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dalam implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan public.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat adanya penelitian ini bisa dijadikan kajian yang berkelanjutan khususnya terkait kebijakan Manajemen Parkir di Kota Malang untuk mengambil keputusan. Selain itu bisa dijadikan Dinas Perhubungan Kota Malang untuk menentukan keputusan dan dapat melihat hal-hal yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat semakin baik.

2. Manfaat Praktis

Hasli penelitian ini bisa dijadikan acuan mahasiswa sebagai penelitian yang berkelanjutan. Khususnya kebijakan public terkait E-Parkir.

1.5 Sistematika Penelitian

Tabel 1.1 Sistematika Penulisan

SUB BAB	PENJELASAN
BAB I PENDAHULUAN	Pada Bab I Pendahuluan , Tujuan Penelitian menjelaskan tujuan dari kegiatan penelitian ini yaitu mengetahui permasalahan ataupun isu-isu yang akan dibahas, Manfaat di sini menjelaskan dari manfaat yang diperoleh dari kegiatan penelitian untuk penulis maupun pembaca, dan yang terakhir adalah sistematika penulisan yang berisikan kesimpulan dari setiap bab untuk mengetahui isian secara singkat dan jelas.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Pada Bab II Tinjau Pustaka menjelaskan beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang dimana menjelaskan perbandingan atau sumber- sumber jurnal yang diteliti yang memiliki keterkaitan yang sangat kuat terfokuskan pada fokus penelitian, rumusan masalah, dan juga penggunaan teoritik pada jurnal dari berbagai sumber, yang selanjutnya yaitu pada bagian Novelty atau pembaharuan Penelitian yang dimana menjelaskan ringkasan perbedaan dan persamaan antara jurnal peneliti dengan jurnal yang akan diteliti dari persamaan dan perbedaan tersebut dapat dilihat pada fokus penelitian dan juga penggunaan teoritik sehingga dapat disimpulkan, yang terakhir yaitu teoritik yang dimana

	pada pembahasan ini menjelaskan teori-teori yang digunakan oleh penulis berdasarkan sumber buku, ataupun jurnal.
BAB III METODE PENELITIAN	Pada Bab III Lokasi penelitian, lokasi penelitian pada bagian ini menjelaskan Lokasi yang akan dilakukan oleh peneliti dalam mendapatkan informasi ataupun data yang akan diolah oleh penulis pada Lokasi penelitian ini penulis melakukan penelitian pada kantor dinas perhubungan kota malang, sumber data pada sumber data ini terdapat dua sumber yaitu sumber primer dan sekunder, pengumpulan data pada bagian ini dilakukan dengan cara observasi pada Lokasi penelitian, wawancara dapat dilakukan pada Lokasi penelitian atau pada Masyarakat sekitar, dan yang terakhir dokumentasi dimana melakukan pengambilan gambar, video, atau rekaman yang berisikan kegiatan dalam penelitian , Instrumen pada bagian ini berisikan bentuk penelitian yang dilakukan dengan itu sendiri, analisis data pada bagian ini menjelaskan data yang diperoleh pada saat melakukan penelitian yang kemudian di olah menjadi singkat, dan yang terakhir keabsahan data dijelaskan bahwa data yang diperoleh adalah valid atau benar sesuai kebenaran yang ada.

BAB IV GAMBARAN SETTING PENELTIAN	Pada Bab IV Gambaran Setting Penelitian menjelaskan gambaran umum terkait Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis, gambaran tersebut dapat dilihat dari segi gambaran umum sekitar kantor penelitian seperti kondisi biografis dan topografis pada kantor yang akan diteliti, menggambar pada Kawasan atau Lokasi penelitian yang dituju seperti topografi penelitian dan juga demografis penelitian
BAB V TEMUAN- TEMUAN PENELITIAN	Pada Bab V Temuan-temuan Penelitian menjelaskan dari pengumpulan data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti berupa hasil wawancara, observasi dan juga sesi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan secara langsung pada Lokasi penelitiann
BAB VI PEMBAHASAN DAN TEMUAN PENELITIAN	Pada Bab VI Pembahasan dan Temuan Penelitian Menjelaskan hasil penelitian di lapangan yang diperoleh oleh peneliti pada saat proses penelitian berlangsung melalui wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. peneliti yang berupa laporan atau bentuk lainnya.
BAB VII PENUTUP	Pada Bab VII Penutup Berisikan Kesimpulan dan saran-saran, pada Kesimpulan menjelaskan ringkasan dari keseluruhan hasil penelitian. Pada saran berisikan pendapat usulan yang diberikan kepada narasumber kepada peneliti untuk memberikan pertimbangan dari permasalahan atau hal apapun. Dalam saran sendiri memberikan pendapat atau sebuah harapan untuk kedepannya.

Sumber : Data yang diolah Peneliti Tahun 2025

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dilihat dari indikator-indikator riant Nugroho (2003), yang telah terpenuhi dalam kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Terdapat empat indikator yaitu vi

Pertama, untuk indikator Tepat Kebijakan, kebijakan ini sudah tepat sebagai inovasi yang sangat membantu masyarakat dibidang perparkiran. Jika sebelumnya permasalahan parkir di Kota Malang belum terorganisir dengan baik sehingga menyebabkan permasalahan publik seperti perbedaan tarif parkir, parkir liar, dan lain sebagainya dengan adanya E-parkir kegiatan perparkiran di Kota Malang lebih tertata dengan baik dengan mengurangi masalah yang meresahkan masyarakat dan merugikan, mulai dari parkir liar, pungli, dan juru parkir yang tidak bertanggung jawab. Sehingga daoat dikatakan telah berjalan dengan optimal dan cukup baik.

Kedua, untuk indikator Tepat Pelaksanaanya, terdapat tiga lembaga yang dapat menjadi implementor, yaitu pemerintah, kerjasama antar pemerintah dan masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang bersifat monopoli. E-parkir sudah tepat dalam pelaksanaannya, Dinas perhubungan sudah menyediakan E-parkir di beberapa lokasi yang banyak pengunjung

sekarang terdapat 7 lokasi yang terdapat E-parkir. Pada pelaksanaannya sudah lancar, kendala-kendala dapat teratasi dengan cepat dan baik. Hal ini terlihat dari partisipasi masyarakat Kota Malang yang sangat setuju dengan diterapkannya E-Parkir sebagai solusi kebijakan publik yang lebih baik. Maka dari itu, indikator ini dapat dikatakan telah berhasil diterapkan dan berjalan dengan cukup baik

Ketiga, indikator Tepat Target dapat dilihat dari tidak tumpang tindih atau bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Di Kota Malang. Hal ini terlihat dari pendapatan pajak sebelum adanya E-Parkir mengalami kebocoran yang sangat merugikan daerah. Namun setelah kebijakan E-parkir dijalankan di Kota Malang pendapat pajak meningkat secara signifikan. Maka dari itu, indikator ini dapat dikatakan telah berhasil diterapkan dan berjalan dengan cukup baik.

Keempat, indikator keempat yaitu Tepat Lingkungan yang mana dapat dilihat dari dua sub indikator yaitu 1) Lingkungan internal integrasi dalam E-Parkir di Kota Malang sudah berjalan baik baik dari pemerintah dan dinas yang terkait, dengan integritas yang berjalan secara bersamaan maka E-Parkir ini akan berjalan dengan baik, yang berdampak pada masyarakat secara positif. Sedangkan untuk 2) Lingkungan Eksternal dari pendapat masyarakat yang mana adanya E-Parkir ini karena merupakan inovasi yang baik digunakan karena dapat lebih meyakinkan masyarakat dan meningkatkan keamanan untuk kendaraan, dan masyarakat terbantu

akan hal tersebut. Maka dari itu, dapat dikatakan indikator ini telah berjalan dengan baik.

Sehingga secara keseluruhan Implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dilihat dari indikator-indikator riant Nugroho (2003), yang telah terpenuhi dalam kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan dapat dikatakan kebijakan ini memberikan dampak yang signifikan yaitu dampak positif baik untuk masyarakat maupun pemerintah Kota Malang

2. Faktor penghambat dalam Implementasi kebijakan E-Parkir di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ini meliputi:

- 1) Server Down

Server down merupakan masalah yang belum bisa diatasi secara maksimal, dalam penerapan kebijakan E-Parkir ini masih memiliki banyak permasalahan yang belum sempurna seperti server down, penggunaan karcis manual, hal tersebut sudah di evaluasi dan pengawasan oleh Dinas Perhubungan. Maka Dinas Perhubungan membuat solusi dengan cara melakukan pengecekan rutin setiap bulan di area E-Parkir yang ada.

- 2) Titik E-parkir yang masih terbatas

Dinas Perhubungan Kota Malang melakukan evaluasi dan cek berkala yang dilakukan bagian perparkiran. Hal tersebut digunakan agar tidak terjadi kesalahan yang fatal dan merugikan masyarakat. Dari penjelasan diatas maka disimpulkan dalam hambatan penggunaan E-Parkir ini bisa berjalan

dengan baik dan tepat mulai dari masa uji coba sampai penerapan, walaupun terkadang masih ada masalah pada E-Parkir ini tetapi secara keseluruhan tidak terjadi masalah yang signifikan, dan dari permasalahan tersebut

7.2 Saran

Saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. E-parkir sebaiknya diperbanyak di lokasi-lokasi dengan banyak parkir liar dan area ramai yang parkirnya belum terorganisir dengan baik, seperti Pasar Besar Malang, Kayutangan, dan kawasan pusat perbelanjaan lainnya. Penambahan ini akan membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Memperluas lokasi titik parkir digital di kota ini berarti membawa transformasi nyata dalam pengelolaan ruang publik. Dengan sistem yang terintegrasi, pengguna kendaraan tidak hanya dimudahkan dalam pembayaran, tetapi juga diarahkan ke titik parkir yang lebih teratur dan efisien. Ini membantu mengurangi kemacetan yang disebabkan oleh kendaraan yang berhenti sembarangan atau terlalu lama mencari lahan kosong. Selain itu, sistem ini menciptakan kontrol yang lebih baik terhadap juru parkir, memastikan bahwa layanan parkir diberikan oleh petugas resmi dan pendapatan masuk tercatat dengan akurat. Pengawasan melalui teknologi juga membuat aktivitas parkir lebih tertib dan aman. Penerapan sistem ini secara luas mendorong masyarakat terbiasa dengan budaya tertib, modern, dan transparan dalam layanan publik sehari-hari.
2. Semua lokasi E-parkir perlu dilengkapi dengan fitur pembayaran non- tunai, seperti QRIS atau kartu, untuk memudahkan transaksi. Dengan cara ini,

pengguna dapat melakukan pemba Pembayaran non tunai adalah metode transaksi yang tidak melibatkan penggunaan uang fisik (kertas atau koin), melainkan menggunakan alat pembayaran lain seperti kartu atau uang elektronik. Alat pembayaran non tunai ini memungkinkan transaksi dilakukan secara elektronik, melalui transfer bank, atau menggunakan media lain yang terhubung dengan sistem keuangan secara cepat dan aman tanpa perlu uang tunai.

3. Dinas Perhubungan Kota Malang harus meningkatkan dan memperbanyak kegiatan sosialisasi tentang E-Parkir. Melalui kampanye informasi di media sosial, spanduk, dan kegiatan di lapangan, masyarakat akan lebih memahami manfaat dan cara menggunakan E-Parkir, sehingga dapat meningkatkan tingkat adopsi layanan ini. Sebuah kampanye yang efektif untuk meningkatkan adopsi layanan digital dalam parkir menekankan kemudahan, keamanan, dan manfaat langsung bagi masyarakat. Komunikasi visual yang menarik, dipadukan dengan edukasi melalui media sosial, komunitas, dan papan informasi di titik-titik strategis, membentuk pemahaman baru tentang cara parkir yang lebih modern. Penyuluhan langsung kepada pengguna jalan, termasuk demonstrasi cara menggunakan sistem digital, dapat mengurangi kebingungan dan membangun kepercayaan. Di sisi lain, keterlibatan juru parkir sebagai duta perubahan memperkuat kehadiran sistem ini di lapangan. Ketika warga merasa dimudahkan dan dilibatkan, perubahan kebiasaan akan terjadi secara alami, menciptakan ekosistem yang lebih transparan dan efisien dalam pengelolaan ruang kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Afabeta
- Ahyar et al (2020). Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif (Nomor March). Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu
- Aneta, A. (2012). Implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan perkotaan (P2KP) di Kota Gorontalo. *Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 54-65.
- Bangun, D., Zuska, F., & Ginting, B. (2022). Perilaku Masyarakat Pengendara Kendaraan Bermotor Dalam Berlalu Lintas di Kota Medan. *PERSPEKTIF*, 11(3), 1146–1160.
- Chasanah, L., Muchsin, S., & Khoiron. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Retribusi Parkir di Kota Batu Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah Kota Batu (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Batu).
- Fadhallah, R.A. Wawancara. Jakarta Timur: UNJ Press,
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). *Respon Publik*, 13(5), 96-100.
- Iskandar, A., & Anandy, W. (2022). EDUKASI PENCEGAHAN PENYEBARAN INFORMASI HOAKS MELALUI MEDIA SOSIAL BAGI SISWA DI SMAN 1 PALU. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 6(1).
- Kadek Agus Mahendra Wijaya, et al. “Perijinan dan Tindak Pidana Terhadap Juru Parkir Liar di Kota Denpasar”, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia, *Jurnal Analogi Hukum*, 4 (3) (2022).
- Luqman Eko Susanto “ Implementasi Kebijakan Perda Kota Surabaya No. 8 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum”, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi

- Kecamatan (PATEN).
Muchsin. Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.
Surakarta. Universitas Sebelas Maret, 2013.
- Muhammad Yusuf Rahman, et al. "Penegakan Hukum Terhadap Parkir Liar di Kawasan Wisata". Universitas Muslim Indonesia, 2020, Vol 1 No 1.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Parmitasari, I. (2017). Hubungan Hukum antara Pemilik Kendaraan dengan Pengelola Parkir. *Jurnal Yuridis*, Vol. 3 No.1.
- Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1(1), 33-37.
- Putri Mira Delima, et al. (2020). Tingkat Kesadaran Hukum Pengguna Jasa Layanan Parkir Terhadap Penyelenggaraan Parkir Tepi Jalan Umum (Tju) Zona Di Kawasan Pasar Blauran Surabaya. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, Vol. 8 No.2.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Sholikhin, R., & Mudjanarko, S. W. (2017). Analisis karakteristik parkir di satuan ruang parkir Pasar Larangan Sidoarjo. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 1(2), 145-150.
- Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono, (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. Teori, E. S. M. (2009). Kebijakan Publik. *Jogyakarta: Graha Ilmu*.
- Tripoli, B., & Djamaluddin, R. (2019). Analisis karakteristik parkir kendaraan bermotor. *Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi*, 5(2), 82-91.

Zamili, M. (2015). Menghindar dari Bias: Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif. LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan, 9(2), 283–304.

