



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 5024-5032

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi Program Digitalisasi Parkir dalam Meminimalisir Parkir Liar di Kota Surabaya

Siti Sholihatul Habibah, Priscilia Bunga Margaretha, Naina Vira Sakina, Fiorella Rafeyfa Prameswari, Amelia Dwi Safitri, Ardiansyah, Tauran

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
24040674255@mhs.unesa.ac.id, 24040674278@mhs.unesa.ac.id, 24040674288@mhs.unesa.ac.id, 24040674289@mhs.unesa.ac.id,
24040674295@mhs.unesa.ac.id, ardiansah@unesa.ac.id, tauran@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi program digitalisasi parkir di Kota Surabaya sebagai upaya pemerintah daerah dalam meminimalisir praktik parkir liar serta meningkatkan transparansi pengelolaan retribusi parkir. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Lokasi penelitian difokuskan pada kawasan RS Soemitro dan Taman Bungkul, serta melibatkan pihak UPT Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai informan utama. Analisis penelitian menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) yang menitikberatkan pada empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program digitalisasi parkir berbasis QRIS dan aplikasi Surabaya Parking Solution (SPS) secara umum telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap pengurangan praktik pungutan liar, peningkatan efisiensi pelayanan parkir, serta transparansi dalam pengelolaan retribusi daerah. Sistem pembayaran non tunai dinilai mampu meminimalisir kebocoran pendapatan dan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan parkir. Meskipun demikian, implementasi program masih menghadapi sejumlah kendala, seperti asimetri informasi antara pemerintah dan masyarakat, rendahnya literasi digital sebagian juru parkir, resistensi terhadap perubahan sistem konvensional, serta koordinasi lintas sektor yang belum optimal di beberapa wilayah kota. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengawasan yang berkelanjutan agar program dapat berjalan lebih efektif. Program digitalisasi parkir ini berpotensi menjadi model tata kelola perpajakan perkotaan yang modern, transparan, dan akuntabel bagi kota-kota lain di Indonesia.

Kata kunci: digitalisasi parkir; parkir liar; implementasi kebijakan; Edward III; QRIS; Surabaya.

1. Latar Belakang

Urbanisasi yang cepat di Indonesia menyebabkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor di kota-kota besar, termasuk Surabaya. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, persentase penduduk yang tinggal di daerah perkotaan di Indonesia berkembang dari 30% pada tahun 1990 menjadi sekitar 59,3% pada tahun 2023. Peningkatan jumlah penduduk perkotaan tersebut berdampak langsung terhadap tingginya kebutuhan mobilitas masyarakat. Aktivitas ekonomi, pendidikan, perdagangan, jasa, serta pusat hiburan yang terkonsentrasi di wilayah perkotaan mendorong masyarakat untuk menggunakan kendaraan pribadi sebagai sarana transportasi utama. Kondisi ini mengakibatkan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Di sisi lain, pertumbuhan infrastruktur pendukung transportasi, khususnya fasilitas parkir resmi, belum mampu mengimbangi peningkatan jumlah kendaraan tersebut. Akibatnya, muncul berbagai persoalan transportasi perkotaan, salah satunya adalah praktik parkir ilegal yang semakin marak terjadi di berbagai kawasan strategis.

Fenomena urbanisasi tidak hanya mengubah struktur demografis masyarakat, tetapi juga memengaruhi pola tata ruang dan sistem transportasi di perkotaan. Pertumbuhan kawasan permukiman, pusat perdagangan, serta area jasa yang tidak diimbangi dengan penyediaan sarana transportasi publik yang memadai menyebabkan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi semakin tinggi. Dalam konteks perkotaan modern, kendaraan pribadi dianggap lebih fleksibel, efisien, dan mampu menjangkau berbagai lokasi dengan cepat dibandingkan transportasi umum. Namun, peningkatan penggunaan kendaraan pribadi tersebut menimbulkan konsekuensi serius terhadap kapasitas jalan dan kebutuhan ruang parkir. Permasalahan parkir kemudian

berkembang menjadi isu perkotaan yang kompleks karena berkaitan dengan aspek ketertiban lalu lintas, kenyamanan masyarakat, hingga efektivitas tata kelola pemerintahan daerah.

Sebagai pusat terbesar dalam bidang perdagangan dan pelayanan di Jawa Timur serta bagian dari kawasan aglomerasi Gerbangkertosusila, Surabaya menghadapi tantangan mobilitas yang sangat tinggi. Kota Surabaya memiliki peran penting sebagai pusat kegiatan ekonomi, industri, pendidikan, dan pemerintahan yang menarik arus mobilitas masyarakat dari berbagai daerah penyangga. Tingginya aktivitas masyarakat menyebabkan kebutuhan terhadap ruang parkir terus meningkat, terutama di kawasan pusat perbelanjaan, rumah sakit, pasar, kawasan wisata, dan pusat kuliner. Namun, keterbatasan lahan parkir resmi sering kali dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu untuk membuka area parkir tanpa izin resmi. Fenomena ini menyebabkan praktik parkir ilegal berkembang di trotoar, badan jalan, maupun ruang publik lainnya yang seharusnya digunakan untuk kepentingan umum.

Keberadaan parkir ilegal pada dasarnya menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kebutuhan masyarakat terhadap ruang parkir dan kapasitas pemerintah dalam menyediakan fasilitas yang memadai. Di berbagai kawasan padat aktivitas, masyarakat sering kali lebih memilih parkir di lokasi yang dekat dengan tujuan meskipun tidak resmi karena dianggap lebih praktis dan mudah diakses. Kondisi tersebut dimanfaatkan oleh juru parkir liar untuk menarik pungutan tanpa dasar hukum yang jelas. Praktik ini berkembang menjadi kebiasaan yang sulit dikendalikan karena melibatkan interaksi langsung antara pengguna kendaraan dan pengelola parkir ilegal. Dalam jangka panjang, pembiaran terhadap praktik parkir liar dapat menurunkan tingkat disiplin masyarakat terhadap aturan lalu lintas dan menciptakan budaya ketidaktertiban di ruang publik.

Parkir ilegal memiliki dampak yang beragam: menimbulkan kemacetan, mengganggu akses pejalan kaki, meningkatkan risiko kecelakaan, mengurangi kenyamanan ruang publik, dan menyebabkan kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) akibat pungutan yang tidak resmi. Kendaraan yang diparkir secara sembarangan di badan jalan dapat mengurangi kapasitas jalan sehingga memperlambat arus lalu lintas dan memicu kemacetan, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, penggunaan trotoar sebagai lokasi parkir mengganggu hak pejalan kaki dan menurunkan kualitas ruang publik di perkotaan. Dari sisi keselamatan, parkir liar juga meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas karena menghambat visibilitas pengemudi dan menciptakan kondisi jalan yang tidak tertib.

Dampak sosial dari parkir ilegal juga cukup signifikan terhadap kehidupan masyarakat perkotaan. Ketidakteraturan parkir dapat memicu konflik antara pengguna jalan, pedagang, pejalan kaki, dan juru parkir liar akibat perebutan ruang publik yang seharusnya digunakan secara bersama. Selain itu, keberadaan parkir liar sering kali menimbulkan rasa tidak aman bagi masyarakat karena tidak adanya jaminan keamanan kendaraan maupun kepastian tarif parkir. Dalam beberapa kasus, masyarakat terpaksa membayar tarif parkir yang tidak sesuai ketentuan karena tidak adanya pengawasan yang jelas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan parkir bukan hanya berkaitan dengan teknis transportasi, tetapi juga menyangkut aspek pelayanan publik dan perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna fasilitas umum.

Tidak hanya berdampak pada aspek transportasi dan kenyamanan masyarakat, parkir ilegal juga menimbulkan kerugian finansial bagi pemerintah daerah. Praktik pungutan parkir yang dilakukan secara tidak resmi menyebabkan retribusi parkir tidak masuk ke kas daerah sehingga mengurangi potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Padahal, sektor perparkiran merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang cukup potensial apabila dikelola secara optimal. Kebocoran pendapatan akibat sistem pengelolaan parkir yang masih manual menjadi tantangan serius bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Dalam perspektif administrasi publik, kebocoran retribusi parkir mencerminkan masih lemahnya sistem pengawasan dan pengendalian dalam pengelolaan pelayanan publik daerah. Sistem pembayaran tunai yang masih dominan membuka peluang terjadinya manipulasi data transaksi, penyalahgunaan wewenang, hingga praktik pungutan liar yang sulit terdeteksi secara langsung. Selain itu, minimnya integrasi data antara pengelola parkir dan pemerintah daerah menyebabkan proses monitoring penerimaan retribusi menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, diperlukan inovasi kebijakan berbasis teknologi digital yang mampu menciptakan sistem pengelolaan parkir yang lebih transparan, efisien, dan mudah diawasi secara real-time.

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 mengenai Pengelolaan Perparkiran telah disahkan sebagai dasar hukum, namun pelaksanaannya masih menghadapi banyak tantangan di lapangan. Meskipun regulasi telah mengatur mengenai tata kelola parkir, penetapan lokasi parkir resmi, serta mekanisme retribusi, implementasi kebijakan tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif. Beberapa kendala yang masih ditemukan antara lain kurangnya pengawasan terhadap juru parkir ilegal, rendahnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan fasilitas parkir resmi, serta adanya praktik pungutan tunai yang rentan terhadap penyalahgunaan. Selain itu, sistem pengelolaan parkir yang masih konvensional juga menyulitkan pemerintah dalam melakukan monitoring transaksi secara menyeluruh dan real-time.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh efektivitas pelaksanaan di lapangan. Regulasi yang baik tidak akan berjalan optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, pengawasan yang konsisten, serta partisipasi masyarakat yang tinggi. Dalam konteks pengelolaan parkir, pemerintah daerah memerlukan sistem yang mampu meminimalisasi interaksi tunai secara langsung agar peluang penyimpangan dapat dikurangi. Oleh sebab itu, transformasi digital dalam sistem perparkiran menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat tata kelola pemerintahan daerah.

Sebagai solusi, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan program digitalisasi parkir yang menggunakan sistem pembayaran non-tunai QRIS serta Surabaya Parking Solution (SPS), yang ditunjang oleh Peraturan Wali Kota Nomor 81 Tahun 2025. Program ini merupakan bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan parkir di wilayah perkotaan. Penggunaan sistem pembayaran non-tunai melalui QRIS memungkinkan masyarakat melakukan transaksi parkir secara lebih praktis, cepat, dan transparan. Sementara itu, Surabaya Parking Solution (SPS) digunakan sebagai sistem pemantauan dan pencatatan transaksi parkir secara digital sehingga memudahkan pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap penerimaan retribusi parkir.

Digitalisasi parkir juga menjadi bagian dari transformasi menuju tata kelola kota berbasis smart city. Konsep smart city menekankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, serta kenyamanan masyarakat perkotaan. Dalam konteks ini, sistem parkir digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran modern, tetapi juga sebagai instrumen pengawasan dan pengumpulan data mobilitas masyarakat. Data transaksi parkir yang tercatat secara digital dapat digunakan pemerintah untuk menganalisis pola kepadatan kendaraan, menentukan kebijakan transportasi, hingga merancang pengembangan infrastruktur perkotaan yang lebih tepat sasaran.

Program ini ditujukan untuk meningkatkan transparansi, mengurangi pungutan ilegal, dan memaksimalkan PAD melalui pencatatan transaksi secara real-time. Dengan adanya sistem digital, seluruh transaksi parkir dapat tercatat secara otomatis sehingga potensi manipulasi data dan kebocoran pendapatan dapat diminimalisir. Selain itu, digitalisasi parkir juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem pembayaran yang lebih efisien dan modern. Transformasi digital dalam pengelolaan parkir juga sejalan dengan konsep smart city yang saat ini mulai diterapkan di berbagai kota besar di Indonesia, termasuk Surabaya.

Meskipun menawarkan berbagai keuntungan, implementasi digitalisasi parkir tetap menghadapi tantangan yang tidak sederhana. Sebagian masyarakat masih belum terbiasa menggunakan sistem pembayaran non-tunai sehingga membutuhkan proses adaptasi dan edukasi yang berkelanjutan. Di sisi lain, kesiapan juru parkir dalam mengoperasikan teknologi digital juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan program. Permasalahan teknis seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat pendukung, dan kurangnya pengawasan lapangan juga dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi program digitalisasi parkir menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian di Kota Makassar dan Surabaya menunjukkan potensi besar digitalisasi parkir dalam memperkuat akuntabilitas retribusi daerah [1, 2]. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem parkir digital mampu meningkatkan transparansi pengelolaan retribusi, memperbaiki sistem pengawasan, serta mengurangi praktik pungutan liar di lapangan. Meskipun demikian, implementasi kebijakan digitalisasi parkir tetap menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru, stabilitas jaringan internet, serta konsistensi pengawasan dari pemerintah daerah.

Selain itu, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus membahas implementasi digitalisasi parkir di Kota Surabaya dengan menggunakan pendekatan teori implementasi kebijakan publik. Sebagian penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek teknis sistem pembayaran digital atau kontribusi terhadap peningkatan PAD, sehingga belum banyak mengkaji faktor-faktor implementasi kebijakan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kebijakan digitalisasi parkir dijalankan di lapangan, termasuk berbagai hambatan dan faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan program digitalisasi parkir di Kota Surabaya dengan menggunakan kerangka teori George C. Edward II serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya [3]. Teori implementasi kebijakan George C. Edward II menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, yang dianggap memengaruhi keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara komprehensif mengenai efektivitas implementasi program digitalisasi parkir di Kota Surabaya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan kebijakan publik berbasis teknologi yang lebih efektif dalam pengelolaan parkir di perkotaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan sistem pengelolaan parkir yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik. Dengan pengelolaan parkir yang lebih modern dan tertib, diharapkan permasalahan parkir ilegal di Kota Surabaya dapat diminimalisir sehingga tercipta kondisi lalu lintas dan ruang publik yang lebih nyaman bagi masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggali secara menyeluruh aspek-aspek pelaksanaan program digitalisasi parkir di Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan, hambatan yang dihadapi di lapangan, serta persepsi para pihak yang terlibat terhadap program digitalisasi parkir. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai kondisi aktual pelaksanaan program, khususnya terkait penerapan sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS dan Surabaya Parking Solution (SPS) dalam upaya mengurangi praktik parkir liar di Kota Surabaya.

Fokus penelitian berada pada dua area strategis yang sudah menerapkan sistem QRIS, tetapi masih terdapat masalah parkir liar, yaitu di kawasan RS Soemitro dan Taman Bungkul. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa kedua kawasan tersebut memiliki tingkat aktivitas masyarakat yang tinggi dan menjadi titik rawan terjadinya parkir ilegal. Selain itu, kedua lokasi tersebut dianggap representatif untuk melihat sejauh mana implementasi digitalisasi parkir mampu berjalan secara efektif di kawasan perkotaan yang padat aktivitas.

Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga kelompok informan yang dipilih secara sengaja: (1) petugas UPT Parkir dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang bertanggung jawab atas program, (2) juru parkir resmi yang bekerja di lapangan, dan (3) masyarakat yang menggunakan jasa parkir sebagai target penelitian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih fleksibel dan mendalam mengenai pelaksanaan program digitalisasi parkir. Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi lapangan untuk mengamati secara langsung kondisi parkir, penggunaan sistem QRIS, serta interaksi antara juru parkir dan pengguna layanan.

Sumber data sekunder diperoleh dari peraturan pemerintah, dokumen resmi, serta literatur akademik yang relevan. Dokumen tersebut meliputi kebijakan daerah terkait pengelolaan perparkiran, laporan resmi dari Dinas Perhubungan, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tahap pengurangan data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Keabsahan data dipastikan melalui triangulasi sumber (perbandingan informasi dari petugas, juru parkir, dan masyarakat), triangulasi metode (melalui wawancara,

pengamatan, dan pengumpulan dokumen), serta triangulasi waktu. Kerangka analisis berlandaskan pada empat variabel dalam implementasi kebijakan [3].

3. Hasil dan Diskusi

a. Kebijakan dan Mekanisme Program

Program digitalisasi tempat parkir di Kota Surabaya didasarkan pada tiga pilar utama. Yang pertama, landasan hukum yaitu Peraturan Wali Kota Nomor 81 Tahun 2025 yang mengatur semua mekanisme operasional, termasuk sanksi bagi pelanggaran yang memberikan dasar hukum dan kepastian bagi semua pelaksana [4]. Regulasi tersebut menjadi instrumen penting dalam menciptakan tata kelola parkir yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel. Kejelasan aturan mengenai mekanisme pembayaran digital, kewajiban juru parkir resmi, serta pengawasan transaksi memberikan arah yang jelas bagi pelaksanaan kebijakan di lapangan. Selain itu, keberadaan regulasi juga memperkuat legitimasi pemerintah daerah dalam melakukan penertiban terhadap praktik parkir ilegal yang selama ini sulit dikendalikan.

Yang kedua, skema pembagian hasil yang diperbarui dari 70:30 menjadi 60:40, di mana 40% dari pendapatan langsung ditransfer ke rekening petugas parkir melalui Bank Jatim. Perubahan ini sebagai respon terhadap temuan bahwa skema sebelumnya kurang memberikan insentif bagi petugas parkir untuk beralih ke sistem digital. Dengan adanya perubahan tersebut, pemerintah berupaya meningkatkan motivasi juru parkir agar bersedia mengikuti sistem pembayaran non-tunai secara konsisten. Skema ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pendekatan kesejahteraan bagi aktor pelaksana di lapangan. Transfer pendapatan secara langsung melalui rekening bank turut mengurangi risiko kebocoran penerimaan dan meningkatkan transparansi distribusi hasil retribusi.

Yang ketiga, infrastruktur dengan penyediaan 1.500 unit ponsel dan printer struk bagi seluruh petugas parkir resmi, memastikan bahwa pencatatan transaksi dapat dilakukan secara langsung. Penyediaan perangkat tersebut menjadi langkah strategis untuk mendukung transformasi pelayanan parkir berbasis digital. Penggunaan printer struk memungkinkan pengguna parkir memperoleh bukti pembayaran resmi sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan. Selain itu, penggunaan perangkat digital membantu pemerintah daerah dalam mengumpulkan data transaksi parkir secara real-time yang dapat digunakan untuk evaluasi kebijakan maupun pemetaan titik parkir dengan tingkat aktivitas tinggi.

Implementasi program digitalisasi parkir juga menunjukkan adanya perubahan paradigma dalam pelayanan publik daerah. Sistem parkir yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai diarahkan menuju sistem berbasis teknologi informasi yang lebih modern dan terintegrasi. Perubahan tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi, tetapi juga mendukung pembangunan konsep smart city di Kota Surabaya. Dengan sistem digital, pemerintah memiliki kemampuan yang lebih baik dalam melakukan monitoring transaksi, pengawasan kinerja juru parkir, hingga pengendalian kebocoran pendapatan daerah secara lebih sistematis.

b. Temuan Lapangan: Perspektif Informan

Ibu Marida, seorang pengguna parkir di RS Soemitro, mengungkapkan bahwa sebelum penerapan QRIS, sering terjadi pungutan liar sebesar Rp2.000 hingga Rp3.000 untuk setiap kendaraan. Dengan adanya sistem QRIS, harga menjadi lebih konsisten dan terbuka. Menurutnya, sistem pembayaran digital memberikan kepastian tarif sehingga masyarakat tidak lagi khawatir terhadap pungutan yang tidak sesuai ketentuan. Selain itu, bukti pembayaran digital juga membuat pengguna merasa lebih aman karena transaksi tercatat secara jelas. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi parkir tidak hanya berdampak pada peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik dari perspektif masyarakat pengguna layanan.

Pak Supardi, seorang juru parkir senior di Taman Bungkul, merasakan keuntungan nyata dari adanya gaji bulanan tetap dan perlindungan BPJS, serta kemudahan dalam bertransaksi ketika jumlah kendaraan tinggi. Menurutnya, penggunaan sistem digital membantu mempercepat proses pelayanan karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus menyediakan uang kembalian. Ia juga mengungkapkan bahwa adanya penghasilan tetap membuat pekerjaan juru parkir terasa lebih aman dibandingkan sebelumnya yang hanya bergantung pada pendapatan harian. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi parkir turut memberikan dampak sosial-ekonomi terhadap kesejahteraan petugas parkir resmi.

Mas Hasyim dari UPT Parkir Dishub menegaskan bahwa tujuan utama dari program ini adalah untuk menciptakan transparansi dalam retribusi, meskipun dia mengakui bahwa tantangan terbesar adalah mengubah kebiasaan bayar tunai masyarakat dan ketidakcocokan awal para juru parkir, yang merupakan masalah umum dalam transformasi digital layanan publik [5]. Menurutnya, sebagian masyarakat masih menganggap pembayaran tunai lebih praktis dibandingkan transaksi digital, terutama bagi kelompok usia lanjut yang belum terbiasa menggunakan QRIS. Selain itu, beberapa juru parkir juga sempat khawatir bahwa sistem digital akan mengurangi pendapatan mereka karena seluruh transaksi tercatat secara otomatis. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penyediaan teknologi, tetapi juga perubahan budaya dan pola perilaku masyarakat.

Hasil wawancara lapangan juga menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap program digitalisasi parkir cenderung meningkat setelah adanya sosialisasi dan penerapan bertahap. Masyarakat yang sebelumnya ragu mulai merasa terbantu karena sistem pembayaran menjadi lebih cepat dan transparan. Di sisi lain, juru parkir yang telah terbiasa menggunakan aplikasi digital menunjukkan kecenderungan lebih adaptif dibandingkan mereka yang baru pertama kali menggunakan teknologi tersebut. Temuan ini memperlihatkan bahwa proses adaptasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan berbasis teknologi di sektor pelayanan publik.

c. Analisis Berdasarkan Teori Edward III (1980)

Berdasarkan keempat variabel teori Edward III, diperoleh gambaran implementasi sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Implementasi Berdasarkan Teori Edward III [3]

Variabel	Kondisi Positif	Tantangan
Komunikasi	Sosialisasi QRIS & SPS melalui pelatihan lapangan	Asimetri informasi; lansia & masyarakat awam digital belum terjangkau
Sumber Daya	1.500 HP + printer; bagi hasil 60:40 via Bank Jatim	Literasi digital juru parkir tidak merata; kendala teknis di beberapa titik
Disposisi	Jukir senior adaptif; gaji tetap & BPJS efektif	Resistensi adaptif & dual system masih terjadi di titik tak terpantau
Struktur Birokrasi	Sinergi Dishub–Satpol PP–Polri di kawasan KTL	Koordinasi lintas sektor belum merata di luar kawasan KTL

Dari aspek komunikasi, penyampaian program telah dilakukan, namun belum mencakup semua lapisan masyarakat secara merata, terutama bagi kelompok lanjut usia yang belum familiar dengan transaksi digital. Purwanto et al. menjelaskan keadaan ini sebagai ketidakseimbangan informasi akibat perbedaan pemahaman antara pengemban kebijakan dan kelompok sasaran [6]. Bannister dan Connolly mengingatkan bahwa hambatan dalam digitalisasi layanan publik lebih banyak disebabkan oleh ketidaksetujuan aktor dan perubahan budaya kerja daripada masalah teknologi [7]. Dalam konteks Surabaya, sosialisasi yang dilakukan melalui pelatihan lapangan dan pemasangan informasi QRIS sudah cukup membantu, tetapi belum sepenuhnya efektif menjangkau masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih transaksi tunai meskipun sistem digital telah tersedia.

Dari sudut pandang sumber daya, fasilitas teknologi dan dukungan keuangan dianggap cukup. Namun, kesiapan sumber daya manusia, khususnya literasi digital para juru parkir, masih tidak merata. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan digital dalam penerapan kebijakan berbasis teknologi yang dapat mengakibatkan pelaksanaan yang tidak konsisten di berbagai lokasi parkir [8]. Beberapa juru parkir mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik, sedangkan sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dalam penggunaan perangkat digital maupun proses pencatatan transaksi. Kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan kerusakan perangkat juga menjadi hambatan dalam operasional sehari-hari. Dengan demikian, keberadaan teknologi belum sepenuhnya menjamin keberhasilan implementasi apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Dari sisi disposisi, ditemukan perbedaan sikap yang nyata antara juru parkir senior dengan junior. Juru parkir senior menunjukkan respons positif, sedangkan sebagian juru parkir junior masih menunjukkan resistensi dalam menerima sistem digital secara formal, meskipun tetap melakukan transaksi tunai di tempat yang belum terpantau. O'Toole menyebut fenomena ini sebagai diskresi di tingkat lapangan yang berpotensi menyimpang dari kebijakan awal yang telah dirancang [9]. Resistensi tersebut sebagian besar dipengaruhi oleh kekhawatiran kehilangan pendapatan tambahan dari sistem tunai yang sebelumnya sulit diawasi. Akan tetapi, setelah adanya skema gaji tetap dan perlindungan BPJS, sebagian juru parkir mulai menunjukkan penerimaan yang lebih baik terhadap sistem digital. Hal ini memperlihatkan bahwa faktor kesejahteraan memiliki pengaruh besar terhadap sikap pelaksana kebijakan.

Dari perspektif struktur birokrasi, kerja sama antara Dishub, Satpol PP, dan Polri berjalan dengan baik di Kawasan Tertib Lalu Lintas (KTL), tetapi masih terbatas di luar kawasan tersebut. Hill dan Hupe memperingatkan bahwa adanya fragmentasi dalam birokrasi dapat menyebabkan kegagalan koordinasi yang mengurangi efisiensi dalam pelaksanaan [4]. Dalam praktiknya, koordinasi lintas sektor di kawasan prioritas relatif efektif karena adanya pengawasan rutin dan operasi gabungan. Namun, di beberapa wilayah luar KTL, pengawasan terhadap parkir ilegal masih kurang optimal akibat keterbatasan personel dan belum meratanya pengendalian lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan memerlukan sistem koordinasi yang lebih terintegrasi agar pengawasan dapat berjalan secara menyeluruh di seluruh wilayah kota.

d. Transparansi sebagai Instrumen Penekan Parkir Liar

Sistem SPS terbukti efektif sebagai alat untuk meningkatkan transparansi yang membantu menutup kemungkinan penyimpangan secara menyeluruh. Pencatatan transaksi secara langsung memungkinkan pengidentifikasian anomali dengan lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Dzuwhandy menunjukkan bahwa pencatatan parkir secara digital dapat secara signifikan mengurangi kebocoran pendapatan daerah [10, 11, 12]. Selain itu, penggabungan SPS dengan kegiatan penertiban lapangan mengintegrasikan metode pencegahan berbasis data dengan tindakan penegakan hukum yang tegas, yang menurut Williams dan Horodnic merupakan pendekatan paling berhasil dalam mengatasi masalah parkir yang tidak resmi [13, 14, 15].

Penerapan sistem digital juga meningkatkan akuntabilitas pengelolaan retribusi parkir karena setiap transaksi dapat dilacak secara otomatis. Dengan adanya data transaksi yang tersimpan secara real-time, pemerintah daerah dapat membandingkan jumlah kendaraan, pendapatan parkir, dan potensi retribusi di setiap lokasi. Hal tersebut mempermudah proses evaluasi sekaligus membantu mendeteksi adanya ketidaksesuaian transaksi yang berpotensi menimbulkan kebocoran pendapatan. Sistem ini jauh lebih efektif dibandingkan mekanisme manual yang selama ini bergantung pada pencatatan konvensional dan rentan terhadap manipulasi data.

Di sisi lain, transparansi yang tercipta melalui sistem digital juga berdampak terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah. Pengguna parkir dapat mengetahui tarif resmi dan memperoleh bukti transaksi secara langsung sehingga mengurangi potensi pungutan liar. Kejelasan sistem pembayaran memberikan rasa aman sekaligus menciptakan hubungan pelayanan yang lebih profesional antara juru parkir dan masyarakat. Dengan demikian, digitalisasi parkir tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengawasan keuangan daerah, tetapi juga sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik berbasis teknologi.

e. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Tabel 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Digitalisasi Parkir

Aspek	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Regulasi	Perwali No. 81/2025 memberikan payung hukum yang kuat	Sosialisasi regulasi kepada masyarakat belum merata
Teknologi	1.500 perangkat mendukung kesiapan teknis jukir resmi	Literasi digital tidak merata; potensi gangguan teknis
Ekonomi	Skema bagi hasil 60:40 dan gaji tetap meningkatkan motivasi	Resistensi jukir yang khawatir kehilangan pendapatan tunai
Sosial-Budaya	Dukungan jukir senior yang merasakan manfaat nyata program	Kebiasaan bayar tunai masyarakat dan resistensi awal jukir

Kelembagaan

Sinergi Dishub, Satpol PP, dan Polri di kawasan KTL

Koordinasi belum optimal di wilayah di luar KTL

Faktor utama yang mendukung meliputi: peraturan yang kokoh (Perwali No. 81/2025), tersedianya infrastruktur teknologi, program insentif ekonomi yang terencana (pembagian hasil 60:40 dan gaji tetap), serta bantuan dari juru parkir senior yang telah mengalami manfaat secara langsung. Dukungan regulasi memberikan legitimasi yang kuat terhadap pelaksanaan kebijakan, sedangkan penyediaan perangkat teknologi mempercepat proses adaptasi sistem digital di lapangan. Selain itu, skema insentif ekonomi terbukti mampu meningkatkan motivasi juru parkir untuk berpartisipasi dalam sistem pembayaran non-tunai.

Sementara itu, faktor penghambat terdiri dari: sosialisasi peraturan yang masih belum merata, tingkat pemahaman digital yang bervariasi, ketidakpuasan awal juru parkir karena takut penghasilan menurun, kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi tunai, serta kolaborasi antar sektor yang masih terbatas di beberapa area kota. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan proses adaptasi yang bertahap dan berkelanjutan. Pemerintah daerah tidak hanya perlu menyediakan teknologi, tetapi juga memperkuat edukasi masyarakat, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta memperluas koordinasi lintas lembaga agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan merata di seluruh wilayah Kota Surabaya.

4. Kesimpulan

Implementasi program digitalisasi parkir di Surabaya secara keseluruhan telah menunjukkan kemajuan yang signifikan serta memberikan efek positif yang nyata dalam mengurangi praktik parkir ilegal dan pungutan yang tidak resmi. Sistem QRIS dan SPS telah berhasil membangun mekanisme transparansi untuk retribusi yang sebelumnya tidak ada, sekaligus menyediakan perlindungan sosial yang lebih baik bagi juru parkir resmi. Meski demikian, pelaksanaan tersebut belum sepenuhnya maksimal. Terdapat empat rekomendasi utama yang dapat diajukan: (1) Memperluas dan mendiversifikasi saluran sosialisasi untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang rentan terhadap teknologi; (2) Meningkatkan kemampuan literasi digital juru parkir secara berkelanjutan melalui pelatihan rutin; (3) Memperluas mekanisme koordinasi antar sektor ke seluruh area kota di luar kawasan KTL; dan (4) Memperkuat sistem pengawasan yang berbasis data untuk mendeteksi serta menangani praktik sistem ganda dengan lebih efektif. Dengan penguatan pada aspek-aspek tersebut, program digitalisasi parkir di Surabaya berpotensi menjadi contoh tata kelola perpustakaan perkotaan yang transparan, akuntabel, dan berkelanjutan yang dapat diadopsi oleh kota-kota lain di Indonesia. Penelitian lebih lanjut yang mencakup lokasi yang lebih luas dan pengukuran jangka panjang dibutuhkan untuk mengkonfirmasi dampak jangka panjang dari program ini.

Referensi

1. Dzuwhandy, R., Arfah, M., & Lestari, P. (2025). Transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi parkir melalui e-parking di Kota Makassar. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara*, 11(1), 77–94.
2. Zhafirah, F., Hati, E. M., & Roziqin, A. (2023). Institutional arrangement approach on e-parking innovation in Surabaya City. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 15(1), 55–70.
3. Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
4. Hill, M., & Hupe, P. (2021). *Implementing public policy: An introduction to the study of operational governance* (4th ed.). Routledge.
5. Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (2020). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland*. University of California Press.
6. Purwanto, E., Pramusinto, A., & Widodo, A. (2022). Policy communication failure in public sector implementation. *Public Policy and Administration*, 37(2), 215–233.
7. Bannister, F., & Connolly, R. (2021). The troubled triangle: Digital government, data and governance. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101620.
8. Agustin, A. T., Indartuti, E., & Rahmadanik, D. (2023). Implementasi kebijakan parkir elektronik dalam mewujudkan smart city di Kota Surabaya. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik*, 3(2), 112–125.
9. O'Toole, L. J. (2021). Networks and policy implementation: Implications for research and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(3), 456–470.
10. Williams, C. C., & Horodnic, I. A. (2021). Tackling informal economy in urban governance. *International Journal of Urban and Regional Research*, 45(6), 1123–1138.
11. Asril, R., Syafri, W., & Hariyono, P. (2023). Kapasitas adaptif birokrasi dalam implementasi kebijakan digital: Studi kasus layanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 27(1), 33–52.
12. Lase, W. J., Widodo, J., & Radjikan, R. (2024). Evaluasi kebijakan penyelenggaraan perpustakaan dalam meminimalisir parkir liar di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 88–101.
13. Rahman, A., Suryani, L., & Wibowo, T. (2023). Implementation of parking regulation enforcement in urban areas: Challenges and gaps. *Journal of Public Administration Studies*, 5(1), 44–58.

14. Sarumaha, J., Harefa, D., & Zebua, F. (2024). Implementasi e-parking dalam meningkatkan pendapatan daerah. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 7(2), 201–215.
15. Sukma, R., & Rahayu, S. (2022). Informal economy and urban survival strategies: The case of street parking attendants. *Journal of Urban Studies and Development*, 14(3), 88–97.