

**INOVASI PELAYANAN PARKIR MELALUI PARKIR METER
OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

Yulia Maulida Agusty

1541010004

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

2019

**INOVASI PELAYANAN PARKIR MELALUI PARKIR METER
OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

PROPOSAL SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

**Yulia Maulida Agusty
1541010004**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
2019**

**INOVASI PELAYANAN PARKIR MELALUI PARKIR METER
OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

YULIA MAULIDA AGUSTY
NPM. 1541010004

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NIP. 19660103198932001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**INOVASI PELAYANAN PARKIR MELALUI PARKIR METER
OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

YULIA MAULIDA AGUSTY
NPM. 1541010004

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 16 Mei 2019**

Menyetujui

PEMBIMBING

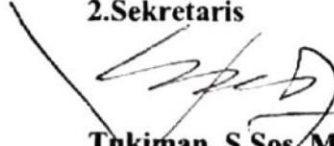

Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 19660103198932001

TIM PENGUJI

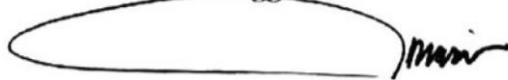
1. Ketua


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 19660103198932001

2. Sekretaris

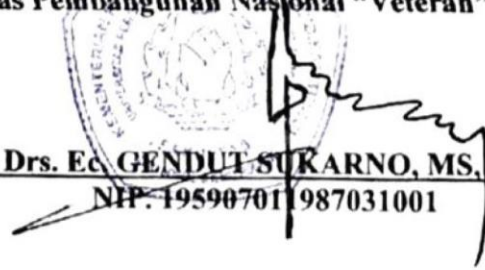

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

3. Anggota


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**INOVASI PELAYANAN PARKIR MELALUI PARKIR METER
OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

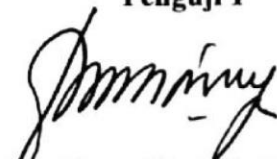
Disusun Oleh :

YULIA MAULIDA AGUSTY
NPM. 1541010004

Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal April 2019

Tim Penguji

Penguji 1



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 19660103198932001

Penguji 2



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Penguji 3



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

ABSTRAKSI

YULIA MAULIDA AGUSTY, INOVASI PELAYANAN PARKIR MELALUI PARKIR METER OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA.

Pelayanan publik memiliki banyak permasalahan salah satunya pelayanan parkir. Pelayanan parkir merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan adanya permasalahan terkait pelayanan parkir, pemerintah wajib menciptakan sebuah inovasi. Inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi dan penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Inovasi pelayanan parkir merupakan hal yang perlu diterapkan. Saat ini Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi pelayanan parkir melalui parkir meter.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan parkir melalui parkir meter oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi dan Analisis data menggunakan metode analisis interaktif.

Hasil dari penelitian ini dari kelima atribut inovasi yaitu : 1) keuntungan relatif dalam inovasi ini sudah baik karena memiliki keuntungan daripada inovasi sebelumnya , 2) kesesuaian dalam inovasi parkir meter juga sudah baik tetapi belum maksimal karena kurangnya dalam penerapan pelayanan 3) kerumitan dalam inovasi ini juga sudah baik tetapi masih ada kekurangan dalam kerumitan sistemnya 4) kemungkinan dicoba dalam inovasi ini sudah maksimal karena inovasi ini melakukan tahap uji coba dan sosialisasi sebelum penerapan, 5) Kemudahan Diamati dalam inovasi ini juga sudah baik tetapi ada kekurangan dalam kinerja pelayanan yang belum maksimal.

Key Word : Inovasi , Pelayanan parkir meter

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Parkir Melalui Parkir Meter Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya.”**

Selesainya kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si yang dengan segala perhatian dan kesadarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih tak terhingga penulis sampaikan.

Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi;
5. Bapak Trenggono selaku Ketua Upt Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang rela memberikan informasi dan data

6. Ibu Dwi Anjani, Selaku Penanggung Jawab Inovasi Pelayanan Parkir Meter
7. Kedua Orang Tua penulis Bapak Agus Samsudin dan Ibu Lasmiati serta Kakak Penulis Dimas Bagus yang senantiasa mengiringi dengan doa, dukungan dan dorongan semangat
8. Sahabat Penulis Ajeng Nandita, Deavy Siami, Kemala Karisya, Larasati Novia, Oktaviana Luzayanah, dan Retno Dwi Ariyanti , Eka Oktaviani, Azmi El Saffa dan Diah Ayu Puspita yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis
9. Sahabat–sahabat penulis Anggaretta, Metha Pramesthi, Ulfatul Aulya, Vira Prabaswara dan Zakiya Bastiani, yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai
10. Teman – teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang membantu penulis baik moril maupun materiil;
11. Dan pihak – pihak yang telah membatu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 <u>Manfaat Penelitian</u>	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Teori Pelayanan Publik	21
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	21
2.2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	22

2.2.1.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Publik	24
2.2.1.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	25
2.2.2 Konsep E-Government.....	26
2.2.2.1 Definisi E-Government	26
2.2.2.2 Manfaat E-Government.....	27
2.2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan E-Government	29
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik	30
2.2.3.1 Definisi Inovasi Pelayanan Publik	30
2.2.3.2 Tipologi Inovasi.....	31
2.2.3.3 Atribut Inovasi.....	32
2.2.3.4 Kategori Inovasi	36
2.3 Kerangka Berfikir Teori	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi penelitian	41
3.3 Fokus Penelitian	42
3.4 Sumber Dan Jenis Data.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.7 Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
4.1.2 Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	57

4.1.3	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	57
4.1.4	Tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
4.1.5	Fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
4.1.6	Tujuan dan Sasaran	60
4.1.7	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	61
4.1.8	Komposisi Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya	74
4.1.9	Komposisi Pegawai UPT Parkir Dinas Perhubungan	75
4.1.10	Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Surabaya	77
4.2	Hasil Penelitian	78
4.2.1	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	80
4.2.2.1	Nilai Lebih/ Keunggulan Pelayanan	81
4.2.2.2	Perbedaan Dengan Inovasi Sebelumnya	83
4.2.2	<i>Compability</i> (Kesesuaian)	86
4.2.2.1	Penerapan pelayanan.....	87
4.2.2.2	Kesesuaian Dengan Kebutuhan Masyarakat	89
4.2.2.3	Kesesuaian Dengan Inovasi Sebelumnya.....	91
4.2.3	<i>Complexity</i> (Kerumitan).....	95
4.2.3.1	Kerumitan Pelayanan	95
4.2.3.2	Kerumitan Sistem	98
4.2.4	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	102
4.2.4.1	Uji Coba Pelayanan Parkir Meter	102
4.2.4.2	Sosialisasi Pelayanan Parkir Meter	104
4.2.5	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	108

4.2.5.1 Kinerja Pelayanan	108
4.2.4.1 Output dari Inovasi Pelayanan	109
4.3 Pembahasan.....	111
4.3.1 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	113
4.3.2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	114
4.3.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	116
4.3.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	117
4.3.5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Parkir Menggunakan Parkir Meter Tahun 2018	9
Tabel 2.1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 4.1 Data Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Status Pegawai	74
Tabel 4.2 Data Pegawai Dinas Perhubungan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4.3 Data Pegawai UPT Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Status Pegawai	76
Tabel 4.4 Data Pegawai UPT Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan	77
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam Penyelenggaraan Perparkiran	78
Tabel 4.6 Jumlah Kendaraan Di Kawasan Taman Bungkul Tahun 2018	79
Tabel 4.7 Jumlah Kendaraan Di Kawasan Balai Kota Tahun 2018	79
Tabel 4.8 Pendapatan Rata-Rata sebelum dan sesudah penerapan Parkir meter per minggu	85
Tabel 4.9 Jumlah pegawai Dinas dan Juru Parkir	97
Tabel 4.10 Rincian kegiatan Uji Coba dan Sosialisasi	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	33
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	37
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data : Model Interaktif	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	62
Gambar 4.2 Alat parkir Meter Yang Telah Dioperasikan	85
Gambar 4.3 Masyarakat Menggunakan Parkir Meter Dibantu Pegawai	88
Gambar 4.4 Petunjuk Penggunaan Parkir Meter	89
Gambar 4.5 Karcis Menggunakan Parkir Meter.....	91
Gambar 4.6 Prosedur Sebelum Penerapan Pelayanan Parkir Meter	93
Gambar 4.7 Prosedur Setelah Penerapan Pelayanan Parkir Meter.....	94
Gambar 4.8 Pegawai Dinas Membantu Masyarakat Dalam Mengoperasikan Parkir Meter.....	98
Gambar 4.9 Tombol Untuk Mengetik Nomor Kendaraan dan Mengisi Data Kendaraan	100
Gambar 4.10 Data Kendaraan yang Perlu Diisi di Sistem Parkir Meter	100
Gambar 4.11 Uji Coba dan Pelatihan Kepada Juru Parkir terkait Pelayanan Parkir Meter.....	103
Gambar 4.12 Ibu Walikota Meresmikan Pelayanan Parkir Meter.....	105
Gambar 4.13 Pegawai Dishub Memberikan Sosialisasi Berbentuk Poster ...	106
Gambar 4.14 Pelaksanaan Parkir Meter	107
Gambar 4.15 Masyarakat Mentapping E-Money	110

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 4. Pedoman Wawancara