

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan otonomi daerah berarti sebagian besar wewenang pemerintah pusat dapat diserahkan ke pemerintah daerah untuk membuat kebijakan dan mengatur daerahnya sesuai dengan kondisi dan keinginan masyarakat. Otonomi daerah ini sangat membantu daerah dalam mengembangkan kondisi daerah dengan melihat permasalahan yang ada. Selain itu dengan adanya otonomi daerah, kabupaten/kota dapat secara cepat menanggapi permasalahan dan menyelesaikannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah sebuah pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu (Sinambela dikutip Hiplunudin, 2017:106). Pemerintah daerah melalui konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik. Pemerintah daerah dengan adanya konsep otonomi daerah harus bisa menciptakan sebuah kebijakan untuk pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan kondisi yang ada. Pelayanan publik yang ada di daerah dituntut untuk semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah daerah

harus mampu melihat kondisi dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan sebuah hal yang utama dalam sebuah keberhasilan pelayanan publik. Sehingga setiap daerah harus mampu menciptakan sebuah pelayanan publik yang lebih baik dan berkembang agar tidak merugikan masyarakat.

Dalam sektor publik untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik perlu adanya sebuah inovasi, yang dibutuhkan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi merupakan sebuah ciptaan baru atau memperbaiki dari sebuah objek, ide yang lama agar semakin baik. Sesuai dengan pernyataan Suwarno (2008:10) inovasi sebagai *new ideas that work* yang berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemerintah daerah dalam mengatasi permasalahan terkait pelayanan publik harus mampu menciptakan sebuah inovasi pelayanan karena sebuah pelayanan harus dapat berkembang dengan kondisi sehingga permasalahan yang ada dalam pelayanan dapat teratasi.

Banyak masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia, hal ini disebabkan karena semakin banyak jumlah penduduk yang ada di Indonesia. Indonesia sendiri merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak didunia. Menurut data dari BPS (Badan Pusat Statistik), Indonesia menduduki posisi keempat dari seluruh dunia dengan jumlah penduduk yang

mencapai angka 265,79 juta jiwa pada Tahun 2018. Jumlah penduduk yang semakin bertambah ini berkembang seiring dengan meningkatnya pengguna kendaraan di Indonesia. Korlantas Polri mengatakan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang telah terdaftar di Indonesia mencapai angka 111 juta pada tahun 2018.(<http://www.google.co.id/amp/s/menyusurijalan.com/2018/total-ada-102-juta-kendaraan-terdaftar-di-seluruh-indonesia/amp/>)

Kondisi seperti diatas menimbulkan adanya persoalan lalu lintas yang ada yaitu kemacetan. Kemacetan merupakan salah satu masalah lalu lintas yang sering dihadapi oleh banyak negara berkembang salah satunya di Indonesia yang biasanya terjadi di daerah perkotaan yang padat. Masalah kemacetan membuat permasalahan lalu lintas yang ada di Indonesia sulit dipecahkan oleh berbagai kota yang ada di Indonesia, dan salah satunya adalah Pemerintah Surabaya. Kota Surabaya sendiri tercatat menjadi kota yang memiliki jumlah penduduk yang cukup padat, data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya pada akhir tahun 2018 jumlah penduduk di Surabaya sebanyak 2.884.555 jiwa. Hal ini menyebabkan tingkat kepadatan arus kendaraan juga cukup tinggi. Kota Surabaya juga merupakan salah satu kota Industri yang rata-rata penduduknya lebih cenderung untuk menggunakan kendaraan pribadi daripada transportasi umum. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kasatlantas Polrestabes Kota Surabaya, AKBP Raidyan Kokroso, bahwa penyebab kemacetan di Surabaya adalah

“...Kasatlantas Polrestabes Surabaya, AKBP Raydian Kokroso mengungkapkan, penyebab utama kemacetan di Surabaya adalah pertumbuhan kendaraan yang tidak diimbangi peningkatan volume jalan.

Menurutnya setiap bulan ada sekitar 14.000 motor baru yang beredar di jalanan, sedangkan penambahan mobil sekitar 4000 unit perbulan.” (<https://www.google.co.id/amp/surabaya.tribunnews/amo/2015/02/06/kemacetan-surabaya-masuk-empat-besar-dunia> diakses pada 5 November 2017)

Kepemilikan kendaraan pribadi yang semakin meningkat menjadi permasalahan terkait perparkiran. Permasalahan perparkiran juga tidak hanya menyebabkan kemacetan, tetapi banyak kerugian yang dialami terkait parkir yang tidak sesuai dengan aturan. Banyak lahan parkir yang digunakan tidak semestinya oleh masyarakat untuk mendapatkan keuntungan. Hal ini bisa menyebabkan parkir liar karena kurangnya lahan parkir yang disediakan oleh pemerintah sehingga masyarakat menggunakan lahan parkir yang tidak seharusnya digunakan untuk aktivitas parkir seperti di Tepi Jalan Umum (TJU) . (*Rahadatul Hayati, dalam jurnal tentang strategi pengembangan pelayanan parkir melalui E-Parking Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya,2018*)

Selain itu permasalahan terkait parkir tidak hanya karena kemacetan dan kurangnya lahan parkir yang ada di daerah Surabaya tetapi karena kurangnya pengelolaan dari Dinas Perhubungan selaku Dinas yang mengatur tentang perparkiran di Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan pengelolaan parkir perlu mendapatkan dukungan dari UPT Parkir Dinas Perhubungan dan para juru parkir. Tetapi kondisi saat ini juru parkir kurang mendukung dalam memberikan pelayanan parkir. Banyak kejadian yang merugikan masyarakat karena adanya pungutan liar yang dilakukan oleh juru parkir. Masyarakat berhak untuk mendapatkan karcis yang telah disediakan dan membayar sesuai tarif yang ditentukan. Tetapi saat ini keadaan parkir di Surabaya tidak sesuai aturan karena adanya juru parkir yang tidak memberikan karcis

kepada masyarakat sesuai prosedur dari Dinas Perhubungan sendiri. Hal ini didukung oleh pernyataan dari bapak Tranggono Wahyu Wibowo selaku Kepala UPT Parkir Tepi Jalan Umum Dishub Surabaya

“... seharusnya juru parkir memberikan karcis yang telah disediakan. Kami wajibkan untuk menyerahkan tanpa harus diminta karena akan ada laporan untuk dana yang masuk sesuai tidak dengan karcis yang dikeluarkan...” ([www.Pressreader.com](http://www.Pressreader.com) , Jawapos diakses pada tanggal 2 November 2017 ).

Berdasarkan fenomena diatas permasalahan yang terjadi terkait parkir sulit dihindari dan sangat merugikan masyarakat. Pemerintah kota Surabaya telah menetapkan peraturan tentang pedoman penetapan parkir zona dikota Surabaya. Penetapan parkir zona di Surabaya ditetapkan dalam Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2017 tentang pedoman penetapan parkir zona kota Surabaya. Ada 10 parkir zona yang telah ditetapkan oleh kota Surabaya. Kawasan yang menjadi parkir zona merupakan kawasan yang memiliki jumlah PAD cukup besar di Surabaya. Tranggono selaku kepala UPTD Parkir Tepi Jalan Umum juga mengatakan bahwa Parkir zona ini merupakan kawasan yang berpotensi dalam kegiatan parkir yang mendapatkan PAD cukup besar

“...Ada 10 kawasan yang masuk parkir zona ini merupakan daerah yang menjadi pusat kegiatan masyarakat, sering terjadi kemacetan dan mobilitas kendaraan tinggi sehingga akan menjadi fokus untuk Dinas Perhubungan dalam mengatasi permasalahan perparkiran ...” (Tribunnews.com, 19/10/2017).

Pemerintah Kota Surabaya menetapkan 10 kawasan parkir zona untuk mengurangi adanya parkir liar yang menggunakan lahan parkir tidak sesuai dengan aturannya. Tetapi hal ini juga belum bisa menguraikan kemacetan dan permasalahan terkait parkir liar. Permasalahan parkir di Surabaya tidak hanya dari

lahan parkir dan menyebabkan kemacetan tetapi dari juru parkir (jukir) nakal yang sering meminta tarif parkir di luar ketentuan. Selain itu adanya juru parkir yang menjaga dan menyediakan parkir di lahan yang tidak sesuai aturan. Kenakalan juru parkir ini dapat menyebabkan kebocoran PAD yang seharusnya didapatkan oleh pemerintah kota Surabaya.

Melihat banyak permasalahan yang terjadi terkait parkir, Dinas Perhubungan Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi pelayanan parkir. Inovasi tersebut ialah menciptakan sebuah Electronic Government untuk mengatasi permasalahan parkir di Surabaya. Tujuan dari E-Government sendiri untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa pelayanan publik dan bisa menciptakan kualitas pelayanan yang bisa dinikmati oleh masyarakat (Hiplunudin,2017). Pemerintah Kota Surabaya memberlakukan Electronic Parking (E-Parking) yang berupa alat parkir meter. Parkir meter adalah alat yang digunakan untuk mengukur waktu lama parkir dan menerima pembayaran parkir secara elektronik.

Electronic parking merupakan inovasi yang diciptakan dan telah diimplementasikan di kota besar seperti Jakarta dan Bandung. E-Parking yang berupa alat parkir meter ini merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan untuk mengurangi adanya kebocoran anggaran terkait pendapatan parkir di Kota Surabaya Khususnya Kawasan zona parkir. Alat parkir meter ini digunakan agar lebih transparan dan mengurangi juru parkir yang menarik tarif parkir tidak sesuai dengan aturan. Dengan parkir meter ini tarif parkir akan transparan dan langsung masuk ke Dinas Perhubungan. Tetapi pemerintah Kota Surabaya juga masih membutuhkan Juru Parkir untuk menertibkan dan

mengawasi kondisi parkir yang ada. Serta pihak dari UPT Parkir dari Dinas Perhubungan juga ada yang dilokasi parkir untuk membantu juru parkir dan masyarakat dalam menggunakan fasilitas ini karena UPT Parkir yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan parkir di kota Surabaya.

Permasalahan lainnya dengan diterapkannya parkir meter di Surabaya ialah masih banyaknya masyarakat yang belum memahami parkir meter dan penggunaannya, hal ini sesuai dengan observasi awal peneliti dengan salah satu pegawai Dinas Perhubungan yang menyatakan bahwa:

“masyarakat masih banyak yang belum mengetahui penggunaan parkir meter. Pengguna sepeda motor banyak yang tidak memiliki kartu E-Money, maka dari itu harus dibantu oleh juru parkir dan pegawai Dinas Perhubungan yang ada di lokasi untuk meminjamkan E-Money” ( Hasil Wawancara Selasa, 24 Januari 2019)

Melihat kondisi tersebut, juru parkir yang berada di kawasan penerapan parkir meter harus mampu untuk mengoperasikan dengan baik sistem parkir meter dan pegawai Dinas Perhubungan wajib mengawasi kegiatan perparkiran di kawasan tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu penanggung jawab terkait parkir meter bahwa :

“juru parkir membantu untuk mentapping masyarakat yang tidak mempunyai E-Money dengan menggunakan E-Money yang sudah diberikan oleh pegawai Dinas kepada Juru Parkir. Jadi setiap juru parkir sudah mempunyai E-Money yang difasilitasi oleh Dinas Perhubungan ” (Hasil Wawancara Selasa, 24 Januari 2019)

Parkir meter ini merupakan program yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan di tepi jalan umum khususnya kawasan parkir zona. Penerapan alat parkir meter ini sebagai wujud pelaksanaan Peraturan Daerah (Perda) nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran Kota Surabaya. Hal ini juga

sesuai dengan pernyataan bapak Irvan selaku petugas Dinas Perhubungan yang menyatakan

“...dishub menerapkan sistem E-Parking di tepi jalan umum sebagai wujud pelaksanaan Perda Nomor 3 Tahun 2018, untuk Perda yang mengatur khusus terkait E-Parking memang belum ada. Penerapan ini akan dilakukan di beberapa titik yang menjadi pilot projectnya...” (Antara News JawaTimur diakses pada Desember 2018).

Parkir meter ini sebelumnya telah di dilakukan pemasangan di daerah Balai Kota Surabaya. Untuk selanjutnya pemasangan akan dilakukan di kawasan Taman Bungkul yang dirasa cukup ramai dan memiliki potensi yang cukup besar dalam meningkatkan PAD. Megantara Staf Pengembangan UPTD Parkir Tepi Jalan Umum Dishub Surabaya juga mengatakan sebagai berikut :

“...Program parkir elektronik di Taman Bungkul merupakan kelanjutan dari sistem parkir yang kini sudah diterapkan lebih dulu di Balai Kota Surabaya...” (TribunJatim.com, Sabtu, 16/12/2017).

Penerapan sistem parkir menggunakan alat parkir meter ini sudah berjalan dari tahun 2017, kawasan taman bungkul dan balai kota Surabaya sangat berpotensi untuk mendapatkan anggaran setelah diterapkannya parkir meter. Sesuai data yang didapat dari Dinas Perhubungan kendaraan yang parker di kawasan tersebut setelah diterapkannya parkir menggunakan parkir meter ialah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Parkir Menggunakan Parkir Meter Pada Tahun 2018**

Jenis Kendaraan	Jumlah
Bus/Truck	3.115
Mobil	378.253
Sepeda Motor	806.908
Sepeda	6.320

*Sumber : UPT Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2019*



Melihat pernyataan dan data diatas, kawasan Taman Bungkul diharap bisa menjadi kawasan yang tertib akan parkir dan anggaran untuk parkir khususnya di kawasan zona parkir di Surabaya dapat mengalami perubahan yang cukup baik dari sebelumnya. Hal ini juga didukung oleh Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini yang menegaskan bahwa kawasan Taman Bungkul sangat berpotensi dalam meningkatkan PAD dan sebelumnya banyak kebocoran anggaran, ibu Tri Rismaharini menyatakan

“... Penataan parkir perlu dilakukan dengan E-Payment akuntabilitas makin baik. Potensi kebocoran parkir bisa ditekan khususnya kawasan yang sangat memiliki PAD cukup tinggi”. (<https://m.detik.com/new/berita-jawa-timur/d-3712547/2018/taman-bungkul-dipasang-alat-parkir-meterdiakses> pada tanggal 2 Pebruari 2018)

Penerapan parkir meter ini menjadi salah satu konsep *smart city* sektor pembayaran parkir, serta menjadi sebuah inovasi pelayanan parkir sehingga wajib dikelola dan dikembangkan lagi dengan baik oleh dinas terkait. Parkir meter ini digunakan di kota besar atau otoritas parkir di bahu jalan yang menjadi lokasi parkir. Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Inovasi Pelayanan Parkir Melalui Parkir Meter Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan upaya untuk menyatakan secara tersurat pernyataan yang hendak dicari jawabannya melalui sebuah penelitian. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana penerapan inovasi pelayanan parkir melalui parkir meter oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya”.

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan parkir melalui parkir meter Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya

### 1.3 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur :

Penelitian ini dapat berguna untuk sumber referensi dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

b. Bagi Mahasiswa

1. Dapat memperdalam pengetahuan tentang inovasi pelayanan parkir melalui parkir meter yang telah diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya
2. Dapat menyiapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh dibangku perkuliahan program studi ilmu Administrasi Negara

c. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengatasi masalah terkait pelayanan parkir yang ada di Surabaya serta membantu untuk pertimbangan dalam menciptakan sebuah inovasi pelayanan parkir.