

Manajemen Pelayanan *E-Parking* Di Kawasan Stadion Gajayana Malang

Eliana Yopina¹, Cahyo sasmito², and Abd. Rohman^{3*}

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Indonesia

Abstract

E-parking is a government program, namely electronic-based parking services. The use of this electronic parking device makes it easier for people to park their vehicles and pay parking fees using the e-parking system. Gajayana Stadium, Malang City, is one of the locations for implementing e-parking by the Malang City Transportation Department. The aim of this research is to find out how the management of e-parking services by the Malang City Transportation Department increases Regional Original Income (PAD). The type of research used is qualitative with a research focus on e-parking service management, namely by paying attention to the management functions of planning, organizing, implementing and supervising. Snowball sampling is a way for researchers to determine research informants. The research results show that e-parking planning is based on Law No. 28 of 2009 concerning Regional Taxes and Regional Retributions, Malang City Regional Regulation No. 2 of 2011 concerning Business Services Retributions, Malang City Regional Regulation No. 4 of 2009 concerning Parking Lot Management. The organization is in accordance with the provisions where there are officers according to their respective functions, the implementation of e-parking is running effectively with the increase in Malang City PAD in the parking sector, and supervision is also carried out regularly so as to maximize control in e-parking services.

Keywords:

e-parking; service; management

Article History

Received 25 May 2024

Accepted 20 June 2024

*Corresponding Author:

abd.rohman@unitri.ac.id

Pendahuluan

Parkir merupakan layanan yang wajib disediakan setiap instansi, pemerintah maupun swasta. Parkir adalah suatu elemen utama dari sebuah kebijakan demi kemajuan ke depannya. Di mana parkir mempunyai sebuah peranan penting untuk kerapian, keamanan, dan kenyamanan dalam mengatur kendaraan, serta mempermudah pengendara untuk meletakkan kendaraannya (Jioudi et al. 2019).

Pelayanan dilakukan atas dasar kenyamanan bersama, antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan. Tentunya dalam suatu pelayanan standar dari pelayanan harus dijaga dan penerima layanan wajib mengetahui hal tersebut. Jadi dalam suatu pelayanan publik penerima layanan harus benar-benar memahami apa yang diberikan oleh pemberi layanan (Sasmito, C; Larasati, D.C; Dema 2020).

Pelayanan publik melalui parkir juga dapat membantu masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan, sehingga pengendara tidak perlu khawatir untuk meninggalkan kendaraannya di tempat umum. Menurut Alfisyahrin (2018) pelayanan publik ialah menyediakan jasa oleh pihak pemerintah, baik pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun meniadakan pembayaran guna untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Tercantum dalam Undang-Undang No. 22

Tahun 2009 lalu lintas dan angkutan jalan, pasal 1 No 15 “ Parkir adalah kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya”, terdapat dalam undang-undang yang sama, tercantum pada bagian kedua paragraf 7 pasal 120 bahwa “ Parkir kendaraan di jalan dilakukan secara sejajar atau membentuk menurut arah lalu lintas”.

Retribusi parkir merupakan salah satu sumber yang potensial terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), namun masih ditemui beberapa masalah terkait pengelolaan retribusi parkir terkhususnya di kota Malang. Kondisi lahan yang belum memadai di beberapa tempat yang ada di kota Malang sehingga dapat menimbulkan kemacetan. Permasalahan lainnya terkait kebocoran pendapatan retribusi daerah akibat juru parkir yang tidak bertanggung jawab terhadap pendapatan dari hasil parkir yang disetorkan ke kas daerah, permasalahan tersebut tentunya mempengaruhi pemasukan kas daerah kota Malang dan menimbulkan perubahan terhadap kontrol sosial masyarakat tentang pentingnya transparansi dan ketertiban umum (Sulistriyani 2021).

Didapati pendapatan asli daerah (PAD) Kota Malang dari sektor parkir masih terbilang rendah, hanya sekitar Rp. 10 miliar setahun. Menurut hitungan tim pemeriksaan salah satu universitas, kapasitas atau perkiraan untuk meningkatkan pendapatan parkir yang ada di Kota Malang bisa tembus Rp. 100 miliar. Pertanyaan dari berbagai pihak adalah dimana potensi uang Rp. 90 miliar yang menguap (Radarmalang 2021). Dari berita tersebut menunjukkan bahwa kurangnya transparansi dari pihak parkir di Kota Malang serta penerapan sistem parkir manual yang kurang maksimal untuk mengontrol semua pemasukan yang diterima dari hasil parkir. sehingga hal tersebut mengakibatkan terjadinya kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Malang.

Mendapati hal tersebut tim Korsupgah (Koordinasi, Supervisi dan Pencegahan) KPK menyarankan pemerintah agar mengaplikasikan *E-Parking* yang dinilai mampu mengatasi berbagai permasalahan yang ada di sistem perparkiran terkait dengan permasalahan tersebut yang berpengaruh pada Pendapatan asli Daerah (PAD) Kota Malang serta *E-Parking* dapat menciptakan keterbukaan manajemen parkir (Radarmalang 2021).

Menurut Artamalia and Prabawati (2019) *Electronic Parking (E-Parking)* atau meteran parkir adalah alat yang digunakan untuk mengukur lamanya waktu parkir dan menerima pembayaran biaya parkir secara elektronik. Intan et al. (2019) mengatakan penggunaan pembayaran retribusi parkir dengan sistem e-parking dapat dikategorikan cukup baik, karena sistem ini sudah dirancang untuk pembayaran retribusi parkir dan sudah berjalan dengan baik dalam penerimaan retribusi serta bisa langsung disetorkan ke bank BPD.

Mengambil tindakan dari berita diatas Pemerintah Kota Malang mengikuti saran dari KPK dan mulai melakukan penerapan parkir elektronik atau E-Parking. Maka dari itu pemerintah Kota Malang terkhususnya Dinas Perhubungan kota Malang melaksanakan parkir elektronik atau E-Parking di Stadion Gajayana (Kompas.com 2021). Hasil pendapatan dari E-Parking dapat diakses oleh masyarakat secara langsung saat itu juga. Dikarenakan penerapan sistem E-Parking ini dilakukan full online. Jadi pada saat itu juga masyarakat bisa tahu pendapatan yang diperoleh dari parkir, karena akan terhubung ke server dan bisa diakses melalui dashboard yang ada di Dinas Perhubungan. Nilai dari pendapatan dapat dilihat masyarakat secara langsung akan terasa lebih transparan, serta hal tersebut dapat memperbaiki tata kelola parkir untuk lebih baik ke depannya (Kompas.com 2021).

Intan et al. (2019) menyatakan penerapan sistem e-parking juga berdampak terhadap control perilaku masyarakat, karena sikap berpengaruh besar terhadap minat penggunaan sistem

informasi e-parking. Jadi penggunaan e-parking dapat membawa dampak positif terhadap kebiasaan masyarakat dalam menggunakan parkir, masyarakat lebih tertib dan juga dapat membayar sesuai dengan tarif yang tertera di karcis parkir, serta lebih membuka wawasan masyarakat terhadap betapa pentingnya perkembangan sistem elektronik dalam pelayanan publik.

Rahman, Ispriyarso, and Adiyanta (2019) menyatakan dalam E-Parking menghendaki adanya perubahan baik dari sisi pengguna maupun pelaksanaan dan pelayanan. Perubahan metode penggunaan parkir yang semula menggunakan uang tunai, membayar melalui juru parkir, tanpa menghitung durasi parkir, ini beralih menjadi menggunakan (e-parking) atau bisa disebut mesin parkir elektronik. Dengan langsung mendapatkan bukti pembayaran parkir, dan harga parkir berdasarkan durasi parkir.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian ini berlokasi di Stadion Gajayana Kota Malang, Jawa Timur, fokus dalam penelitian ini yaitu manajemen pelayanan *e-parking* dengan mengacu pada teori fungsi manajemen dari Terry yaitu *POAC: Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan) (Marmoah 2018). Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif (Miles, Huberman, and Saldana 2014), Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam melakukan uji keabsahan data (Sugiyono 2019).

Hasil Dan Pembahasan

Dinas perhubungan kota malang ini dulunya bernama Dinas LLAJ (lalu lintas dan angkutan jalan), kemudian adanya undang-undang No. 22 Tahun 1999 dan PP No.25 Tahun 2000 yang menjadi dasar dari otonomi daerah, terbitlah perda No, 7 Tahun 2001 sehingga membuat Dinas ini berganti nama menjadi Dinas Perhubungan Kota Malang. Kantor Dinas perhubungan Kota malang terletak di Jalan Raden Intan Nomor 1 Malang. Dinas Perhubungan Kota Malang merupakan Lembaga eksekutif pemerintah Kota Malang yang bertugas menyelenggarakan otonomi daerah, angkutan parkir, mengatur lalu lintas dengan manajemen rekayasa lalu lintas atau dengan pengendalian lalu lintas. Dinas Perhubungan juga memiliki tugas untuk melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perhubungan

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. E-Parking adalah sebuah program pemerintah yaitu parkir elektronik, yang telah diterapkan di kota malang yaitu di lahan milik pemerintah khususnya di Stadion Gajayana, dimana penggunaan alat parkir elektronik ini untuk mempermudah masyarakat dalam memarkir kendaraan, dan pembayaran retribusi parkir menggunakan sistem e-parking.

Planning (Perencanaan)

Menurut Aditama (2020) Perencanaan merupakan suatu rancangan pekerjaan yang akan dikerjakan, perencanaan juga merupakan suatu tindakan yang kita pikirkan pada awal dari proses

pengambilan keputusan dengan memperhitungkan segala hal secara mendalam agar lebih terarah dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dilihat dari masalah yang ada di latar belakang yaitu terkait kebocoran Pendapatan Asli Daerah Kota Malang yang didapati dari bidang parkir, perencanaan merupakan hal yang sangat penting untuk mengatasi hal tersebut dimana pemerintah harus selalu memperhitungkan sesuatu hal dengan baik agar tidak salah dalam mengambil keputusan, sehingga perencanaan yang baik dan matang dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang ada dan dapat memperbaiki sistem pemerintahan agar lebih baik ke depannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapat diketahui bahwa Dasar pembentukan pelayanan e-parking di kawasan stadion Gajayana yaitu berdasar pada Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah.

Peraturan Daerah Kota Malang No 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha, Retribusi Jasa Usaha adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan Perundang-undangan retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran retribusi termaksud pemungutan atau pemotong Retribusi Jasa Usah

Peraturan Daerah Kota Malang No 4 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Tempat Parkir, Parkir adalah menaruh kendaraan bermotor untuk beberapa saat di tempat yang sudah disediakan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu kesatuan sistem yang terdiri atas Lalu Lintas, angkutan Jalan, Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Prasarana Pengguna Jalan, serta Pengelolaanya.

Perencanaan e-parking itu sendiri dimulai pada tahun 2021 dan mulai diterapkan pada tahun 2022 sampai sekarang, dimana dalam pelayanan e-parking ini diharapkan dapat meningkatkan pemasukan daerah serta dapat menghindari terjadinya kebocoran PAD di Kota Malang. Pada perencanaan e-parking ini tarif parkir bersifat pasif yang artinya pemungutan tarif parkir tidak akan meningkat meskipun pengguna jasa memarkirkan kendaraannya dengan waktu yang lama.

Hasil penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat kesamaan dari segi perencanaan penggunaan sistem e-parking yang sudah terealisasikan dengan baik dan lancar sesuai dengan maksud dan tujuan dari perencanaan e-parking. Dimana pada penelitian ini dibuktikan dengan adanya bukti fisik berupa mesin e-parking yang terdapat pada Stadion Gajayana kota Malang, dan juga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah kota Malang terdapat dasar hukum yang mendasari pembentukan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana.

Berdasarkan hasil penelitian tentunya sudah sesuai dengan fungsi dari perencanaan yaitu dengan memperhitungkan segala hal dan merencanakannya secara matang sehingga mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai rencana serta sesuai tujuan dari perencanaan yaitu guna meningkatkan transparansi terhadap pendapatan hasil parkir dari e-parking. Perencanaan yang dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Malang ini berhasil dibuktikan dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah Kota Malang pada sektor parkir.

Organizing (Pengorganisasian)

Menurut Aditama (2020) Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk desain organisasi atau struktur

organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan, sumber daya organisasi, dan lingkungan tersebut. Dari permasalahan yang terdapat di latar belakang terkait kebocoran Pendapatan Asli Daerah Kota Malang, dengan adanya struktur pembagian kerja yang tertata pada pelaksanaan e-parking di kawasan Stadion Gajayana tentu dapat membantu seiring berjalannya waktu dalam mengubah kebiasaan-kebiasaan yang berdampak buruk pada hasil kerja, karena kurangnya kemampuan dan koordinasi dari pihak organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian Pengorganisasian dalam pengambilan keputusan terkait parkir semua di ambil alih oleh kepala Dinas Pendudukan, dengan memberikan wewenang kepada kepala bidang pengelolaan perparkiran, petugas bidang perparkiran terbagi di indoor dan outdoor, dimana petugas yang berada di kantor dinas perhubungan akan melaksanakan tupoksinya masing-masing dalam pelayanan e-parking sebagai admin pengelolaan keuangan parkir dan lainnya, post yang terdapat di lokasi stadion Gajayana, yaitu Pintu masuk Gedung Balai Kartini yang dijaga 2-3 petugas, pintu masuk barat 1 yang di jaga 1-2 orang dan pintu masuk barat 2 yang di jaga 2-3 petugas serta terdapat petugas yang mengatur kendaraan 1 orang dengan total petugas lapangan pelayanan e-parking berkisar 6-9 orang.

Penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga memiliki kesamaan yang menunjukkan bahwa pelayanan e-parking sudah efektif dan berjalan sesuai dengan arahan yang tentunya pada penelitian ini hasil dari peran pengorganisasian sangat membantu dalam pelayanan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana guna mencegah terjadinya permasalahan yang sama yaitu kebocoran Pendapatan Asli Daerah Kota Malang dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Malang di sektor parkir.

Pengorganisasian ini juga sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan e-parking di Stadion Gajayana, berdasarkan data yang di dapat dari lokasi penelitian jumlah pengguna sebelum dan sesudah penerapan e-parking diketahui meningkat. Jumlah pengguna parkir sebelum pelaksanaan e-parking di Stadion Gajayana berkisar 360-400 per hari, jumlah tersebut dihitung berdasarkan plat kendaraan pada karcis yang diserahkan kepada Dinas Perhubungan Kota Malang oleh juru parkir. Sedangkan setelah penerapan e-parking di Stadion Gajayana, jumlah pengguna berkisar 700-800 kendaraan sudah termasuk kendaraan motor dan mobil setiap harinya, jumlah tersebut dihitung berdasarkan kendaraan yang masuk pada kawasan parkir Stadion Gajayana dihitung dari sonar kendaraan yang terdeteksi oleh CCTV dan langsung masuk ke server e-parking dan juga jumlah karcis yang masuk.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini sudah sesuai dengan fungsi dari pengorganisasian pada penelitian ini, dimana para petugas di Kawasan Stadion Gajayana menjalankan fungsinya masing-masing sesuai arahan dan tugasnya secara terstruktur yang dapat diketahui dari KABID Pengelolaan Perparkiran yang terdiri dari Kepala Seksi Pengawas Perparkiran, dan Kepala Seksi Pelayanan dan Tata Kelola Perparkiran, petugas penataan kendaraan yang bertugas merapikan kendaraan yang parkir di area parkir agar rapi dan terarah, serta petugas IT guna memantau semua aktivitas pelayanan e-parking terlebih memantau jika ada server yang error.

Actuating (Pelaksanaan)

Menurut Aditama (2020) Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa e-parking diresmikan tanggal 1 januari 2022. Dalam pelaksanaan pelayanan e-parking sudah berjalan dengan lancar. Dengan tarif parkir Rp. 2.000 per motor, Rp.3.000 untuk minibus dan sejenisnya, serta Rp. 3.000 untuk mobil sedan, jip, pick up dan sejenisnya.

Pelaksanaan pelayanan e-parking dan penataan parkir ini dilakukan oleh seluruh personil bidang parkir, dimana akan dilakukan shif bagi semua petugas. Menurut masyarakat penerapan e-parking sudah efektif namun masih kurang di pelayanan petugas bagian penataan parkir. Hal tersebut harus diperhatikan oleh pihak Dinas perhubungan dengan harapan dalam hal ini petugas agar lebih mampu dalam melaksanakan tugasnya dengan baik agar terciptanya kenyamanan pengguna jasa dalam menerima pelayanan pada e-parking ini.

Setelah diterapkan pelayanan e-parking, berdampak baik bagi Pendapatan Asli daerah (PAD) Kota Malang, dimana selama dilaksanakannya e-parking ini Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Malang dari sektor parkir meningkat. Pendapatan yang di hasilkan berbeda jauh dengan sebelum diterapkannya e-parking, dimana dulu sebelum diterapkan e-parking parkir di kawasan Stadion Gajayana masih dipegang oleh perorangan dengan pendapatan Rp. 5.000.000-7.000.000 per minggu, jika di hitung per hari mencapai Rp. 700.000-1.000.000 per hari, setelah di ambil alih oleh pihak Dinas Perhubungan pendapatan hasil parkir mencapai Rp. 10.000.000-13.000.000 per minggu, jika di hitung per hari bisa mencapai Rp. 1.500.000-1.800.000.

Berdasarkan hasil parkir umum di Kota Malang yang telah dijelaskan diketahui total pendapatan parkir umum pada tahun 2019 berjumlah Rp. 8.364.070.000, tahun 2020 berjumlah Rp. 5.369.214.500, tahun 2021 berjumlah Rp.7.238.800.000, dan tahun 2022 berjumlah Rp. 9.614.763.000 hasil parkir umum tersebut di dapatkan dari 951 titik parkir yang tersebar di seluruh Kota Malang.. Dengan mulai diterapkan e-parking pada tahun 2021 di beberapa titik di yaitu di Stadion Gajayana, Gedung Kartini, RSUD Kota Malang, Kantor Block Office, dan Pasar Madypuro maka pendapatan hasil parkir dari e-parking pada tahun 2021 berjumlah Rp. 1.329.145.000, dan pada tahun 2022 berjumlah Rp. 2.122.382.000.

Dari hasil pendapatan parkir tersebut diketahui perbedaan jumlah pendapatan parkir setelah penerapan e-parking di Kota Malang lebih meningkat dari sebelum penerapan e-parking di Kota Malang. Dimana diketahui pendapatan parkir umum ditambah pendapatan e-parking di Kota Malang tahun 2021 berjumlah Rp. 8.567.945.000 dan pada tahun 2022 berjumlah Rp. 11.737.145.000. Dari penjelasan tersebut diketahui penerimaan PAD dari hasil parkir di Kota Malang dapat dikatakan meningkat dari tahun sebelumnya.

Penelitian terdahulu dan penelitian saat ini memiliki persamaan dari hasil penelitian yaitu sama-sama berpengaruh positif terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Jika dikaitkan dengan teori pelayanan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana sudah sesuai dengan makna dari pelaksanaan itu sendiri, dimana telah dari segi perencanaan, ide, gagasan sudah diimplementasikan pada pelaksanaan pelayanan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang membuktikan bahwa terjadi peningkatan pendapatan dari hasil parkir selama diterapkannya pelayanan e-parking yang dimana dapat mengatasi permasalahan terkait kebocoran Pendapatan Asli Daerah Kota Malang di sektor parkir.

Controlling (Pengawasan)

Menurut Aditama (2020) Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan kontrol atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini guna memastikan

bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan aturan main atau prosedur yang telah dibuat.

Dari hasil penelitian pengawasan pada pelaksanaan e-parking di Stadion Gajayana dilakukan secara rutin sebulan sekali. Dalam pengawasan kinerja para petugas di lapangan dilakukan juga pengecekan penghasilan sekaligus pengecekan server e-parking untuk mengetahui bagaimana kinerja para petugas dan sekaligus mengecek hasil pendapatan parkir dari e-parking. Dimana pengawasan ini dilakukan langsung oleh KASI (Kepala Seksi Pengawas) dengan membawa 8 orang anggota yang ikut serta dalam pengawasan. Pengawasan juga dapat dilakukan melalui CCTV yang terpasang di area parkir, dimana dari CCTV akan terpantau perilaku dan kegiatan para petugas.

Hasil penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki perbedaan, terdapat pada pengawasan di penelitian terdahulu yang belum efektif, sedangkan pada penelitian ini pengawasan sudah dilakukan cukup rutin yaitu sebulan sekali baik dilakukan oleh KASI dengan turun ke lapangan langsung maupun melalui CCTV.

Diketahui masih ada masyarakat yang masih saja parkir sembarangan di pinggir jalan raya maupun di depan Gedung Stadion Gajayana, hal tersebut terjadi karena kurangnya kesadaran dari masyarakat itu sendiri akan penggunaan e-parking, serta kurangnya pengawasan di luar area e-parking yang ada oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Dengan adanya hal tersebut tentunya ketegasan dari pihak Dinas Perhubungan terkait pengawasan di luar area e-parking lebih ditingkatkan, dengan melakukan razia kepada masyarakat yang masih parkir sembarangan. Melakukan pengawasan di luar Stadion Gajayana dengan memasang CCTV dan melakukan patroli guna memaksimalkan pengawasan untuk menghindari parkir liar yang ada di Kota Malang, dan jika masyarakat yang masih saja parkir sembarangan Dinas Perhubungan harus bisa membuat tindakan yang tegas agar masyarakat jera, serta dengan menerapkan denda kepada pelanggar sesuai ketentuan yang berlaku serta menderek kendaraan yang didapati parkir sembarangan.

Dalam hal ini perlu diketahui korelasi atau hubungan antara fungsi dari pengawasan pada penelitian ini yang dilakukan membuktikan fungsinya sangat efektif dalam pelaksanaan pelayanan e-parking guna mengurangi bahkan menghilangkan tindak kecurangan oleh pihak-pihak tertentu. Dengan dilakukan kontrol atau evaluasi terhadap kinerja petugas yang dibuktikan dengan peningkatan pendapatan dari sektor parkir setelah dilaksanakan pelayanan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan E-Parking di Kawasan Stadion Gajayana oleh Dinas Perhubungan Kota Malang.

Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan E-Parking

Penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki persamaan yaitu dalam memastikan retribusi parkir masuk ke kas daerah, namun terdapat juga perbedaan dari sistem tarif parkir dimana pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu tarif parkir menggunakan biaya tarif progresif sedangkan penelitian saat ini sistem tarif parkir menggunakan biaya tarif pasif yang dimana tarif parkir tidak akan bertambah nominalnya meskipun sudah memarkirkan kendaraannya dengan waktu yang lama.

Faktor pendukung ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana Kota Malang, dengan adanya faktor pendukung seperti sarana dan prasarana akan memaksimalkan petugas dalam menjalankan tugasnya. Dengan lahan parkir yang luas lebih memudahkan para pengguna jasa untuk memarkirkan kendaraan, dengan adanya mesin electronic parking lebih memudahkan masyarakat dalam menerima karcis

sehingga tidak perlu lama untuk mengantre karcis pada petugas karena langsung dicetak oleh mesin.

Sarana dan prasarana lainnya juga turut penting dalam pelayanan e-parking ini seperti komputer, CCTV, dan karcis yang dimana alat ini akan turut memfasilitasi kelancaran dan meminimalisir terjadinya tindak kecurangan yang mengakibatkan kebocoran dari hasil parkir. Dengan adanya komputer, CCTV, dan karcis semua kegiatan pelayanan e-parking akan mudah terpantau, karena pendapatan parkir akan otomatis masuk ke komputer dari karcis yang keluar dari mesin e-parking, dan akan disesuaikan dengan jumlah karcis yang terkumpul serta uang yang diterima pihak Dinas Perhubungan Kota Malang

Penelitian terdahulu dengan penelitian ini memiliki kesamaan terkait faktor penghambat yaitu masih ada masyarakat yang kurang sadar untuk menggunakan e-parking, selain itu terdapat juga perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu didapati jumlah parkir yang tidak sebanding dengan pertumbuhan jumlah kendaraan sedangkan yang menjadi faktor penghambat lainnya terdapat pada server yang error, mesin e-parking yang rusak sehingga harus manual dalam menulis karcis menggunakan kertas.

Faktor penghambat tentunya menjadi permasalahan yang harus segera diselesaikan oleh pihak pengelola parkir, dilihat dari kerusakan mesin electronic parking yang mengakibatkan proses pemberian karcis dilakukan secara manual, yang tentunya membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien. Masih ada masyarakat yang parkir sembarangan serta human error yang tentunya dapat merugikan pemerintah maupun pihak pengguna jasa karena dapat merusak fasilitas, keamanan, serta kenyamanan para pengguna jasa maupun para petugas pelayanan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana Kota Malang. Pengelola parkir, dilihat dari kerusakan mesin electronic parking yang mengakibatkan proses pemberian karcis dilakukan secara manual, yang tentunya membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien. Masih ada masyarakat yang parkir sembarangan serta human error yang tentunya dapat merugikan pemerintah maupun pihak pengguna jasa karena dapat merusak fasilitas, keamanan, serta kenyamanan para pengguna jasa maupun para petugas pelayanan e-parking di Kawasan Stadion Gajayana Kota Malang.

Kesimpulan

Manajemen pelayanan *e-parking* di kawasan Stadion Gajayana berlandaskan Undang-Undang No. 20 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah, Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha, dan Perda Kota Malang No. 4 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Parkir. Terdapat 6-9 petugas di lapangan, dengan Tarif parkir yang bersifat pasif. Pelaksanaan pelayanan *e-parking* yang sudah efektif meningkatkan PAD Kota Malang dari sektor parkir dibandingkan sebelum diterapkan *e-parkirng*. Pengawasan dilakukan oleh KASI (Kepala Seksi Pengawas) dengan 8 orang anggota guna mengontrol dan mengevaluasi kinerja petugas. Faktor pendukung yaitu ketersediaan sarana dan prasarana seperti mesin *e-parking*, lahan parkir, komputer, CCTV dan SDM. Sedangkan Faktor penghambat yaitu masih ada masyarakat yang enggan menggunakan *e-parking* karna dinilai ribet dan malas antre pada gerbang masuk.

Daftar Pustaka

- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen: Teori Dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing.
- Alfisyahrin, M. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Artamalia, Deldha Egy, and Indah Prabawati. (2019). "Evaluasi Program E-Parking Di Kawasan Parkir Balai Kota Surabaya." *Publika* 7(3):1–8.
- Intan, Wayan, Gandha Parwati, Made Aristia Prayudi, Putu Sukma, Kurniawan Jurusan, and Akuntansi Program. (2019). "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI E-PARKING (Studi Empiris: Masyarakat Pengguna E-Parking Di Tabanan)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* 10(1):2614–1930.
- Jioudi, Bassma, Aroua Amari, Fouad Moutaouakkil, and Hicham Medromi. (2019). "E-Parking: Multi-Agent Smart Parking Platform for Dynamic Pricing and Reservation Sharing Service." *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 10(11):342–51. doi: 10.14569/IJACSA.2019.0101148.
- Kompas.com. (2021). *Ikuti Saran KPK, Pemkot Malang Mulai Terapkan Parkir Elektronik*.
- Marmoah, S. 2018. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Teori Dan Praktek*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Fourth Edition*.
- Radarmalang. (2021). *Ada KPK Di Balik E-Parking Kota Malang, Apa Hubungannya?*
- Rahman, Roni Nur, Budi Ispriyarso, and F. C. Susila Adiyanta. (2019). "Penerapan Parkir Elektronik (E-Parking) Di Kota Surakarta Sebagai Implementasi Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/Sj Tentang Implementasi Transaksi Non Tunai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota." *Diponegoro Law Journal* 8(4):2706–18.
- Sasmito, C; Larasati, D.C; Dema, A. .. (2020). "Manajemen Pelayanan KTP-ELDI Era Pandemi Covid-19." *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 10(2):146–56.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistriyani, D. (2021). "Pola Pengelolaan Parkir Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di E-Parking Gajayana Kota Malang." Universitas Negeri Malang, Malang.