

INOVASI KEBIJAKAN RETRIBUSI PELAYANAN PARKIR

(Studi Kasus Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016)

Skripsi

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S-1)
Ilmu Filsafat Politik Islam

Oleh:

HERLINA

NIM: E34212047

No. KLAS
K
15.2016
025
PI

**PERPUSTAKAAN
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

No. REG : 15.2016 / PI / 025

ASAL BUKU :

TANGGAL :

PROGRAM STUDI FILSAFAT POLITIK ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN DAN FILSAFAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2016



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Herlina ini telah disetujui untuk diujikan

Surabaya, 10 Agustus 2016

Pembimbing



Dr. Khoirul Yahya, M.Si

NIP. 197202062007101003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Herlina ini telah dipertahankan di depan

Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 16 Agustus 2016

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Dekan,



Dr. Muhid, M. Ag.

NIP. 196310021993031002

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Khoirul Yahya, M.Si

NIP. 197202062007101003

Sekretaris,

M. Anas Fakhruddin, M.Si

NIP. 198202102009011007

Penguji I,

Dr. H. M. Ismail, M.H. M.Si

NIP. 196005211986081001

Penguji II,

Dr. Slamet Muliono Redjosari, M.Si

NIP. 196811291996031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Herlina
NIM : E34212047
Jurusan : Filsafat Politik Islam


Judul Skripsi : **INOVASI KEBIJAKAN RETRIBUSI PELAYANAN
PARKIR (Studi Kasus Karcis Parkir Hologram Berhadiah
Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 10 Agustus 2016

Saya yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
Tgl 20
3D551ADF7309545B7
6000
ENAM RIBU RUPIAH

HERLINA

E34212047

**INOVASI KEBIJAKAN RETRIBUSI PELAYANAN PARKIR
(Studi Kasus Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan
Kota Surabaya 2016)**

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

**Oleh:
Herlina**

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya tentang karcis parkir hologram berhadiah. Yang dalam realitas perealisasiannya sebagian masyarakat masih belum mengetahui apa tujuan dan manfaat dari diterapkannya sebuah inovasi karcis parkir hologram berhadiah. Adanya inovasi baru tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya para pengguna jasa parkir yang ada di Kota Surabaya.

Fokus pada penelitian ini adalah bagaimana realisasi inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir tentang karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya? Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat realisasi inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir tentang karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya?. Dimaksudkan agar dapat memahami dan mengetahui manfaat dari inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir tentang karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang inovasinya mengacu pada Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2015 tentang perubahan tarif retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum.

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian yakni pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan yakni *case study* atau penelitian berangkat dari studi kasus di lapangan yang bertujuan memperoleh data relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir hologram berhadiah telah terealisasi namun kurang optimal karena sebagian masyarakat belum mengetahui inovasi terbaru Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Kedua*, dalam prakteknya di lapangan masih terjadi penyalahgunaan karcis parkir hologram berhadiah oleh juru parkir.

Keyword: Inovasi, Karcis Parkir, Dinas Perhubungan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Telaah Pustaka	8
G. Metode Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kebijakan Publik	19
1. Definisi Kebijakan	19
2. Unsur-Unsur Kebijakan Publik.....	21
3. Ciri-Ciri Kebijakan Publik.....	24
4. Proses Kebijakan Publik.....	25
5. Konsep Pelayanan Publik.....	32
B. Implementasi Kebijakan.....	35
1. Definisi Implementasi.....	35
2. Teori dan Model Implementasi Kebijakan Van Meter & Van Horn	37

BAB III SETTING PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
1. Sejarah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	40
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	41
3. Gambaran Umum Titik Parkir Tepi Jalan Umum di Wilayah Kota Surabaya.....	46
B. Kondisi Lapangan Sebelum Diterapkan Inovasi Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	47
C. Ketentuan Inovasi Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	49

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data	52
1. Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya	52
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
B. Pembahasan dan Analisis.....	62
1. Proses Kebijakan Publik	63
2. Proses Implementasi Kebijakan.....	66
3. Hasil Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya	69

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	71
B. SARAN.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rekapitulasi Data Uraian Pekerjaan Pegawai Kantor UPTD Parkir Utara, Selatan, Timur Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	46
Tabel 3.2 Jumlah Lokasi Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Surabaya.....	47
Tabel 4.1 Hasil Analisis Dengan Teori. Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	58
Tabel 4.2 Hasil Analisis Dengan Teori. Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	62

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. Latar Belakang

Pertambahan jumlah volume kendaraan di Kota mengakibatkan bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya kepemilikan kendaraan sehingga menambah permintaan akan ruang jalan untuk kegiatan lalu lintas. Keberadaan fasilitas parkir untuk umum dapat menunjang keselamatan dan kelancaran lalu lintas, sehingga penetapan lokasi parkir harus dirancang agar tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas.

Salah satunya fasilitas parkir untuk umum juga dapat berfungsi untuk kegiatan alat pengendali lalu lintas. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka pada kawasan-kawasan tertentu dapat disediakan fasilitas parkir untuk umum yang diusahakan sebagai suatu kegiatan usaha yang berdiri sendiri dengan memungut bayaran salah satunya adalah parkir di tepi jalan umum (TJU) dan parkir khusus.

Parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya secara hukum dilarang untuk parkir di tengah jalan raya, namun parkir di sisi jalan umumnya diperbolehkan¹. Parkir merupakan salah satu objek dari retribusi daerah berupa retribusi jasa umum, pelayanan yang disediakan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk

¹ Wikipedia, "Parkir" <https://id.wikipedia.org/wiki/Parkir> (Senin, 20 juni 2016, 20.39)

kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh siapapun. Sedangkan subjek Retribusi Jasa Umum adalah orang pribadi atau Badan yang menggunakan atau menikmati pelayanan jasa umum atau jasa usaha yang bersangkutan atau yang memperoleh izin tertentu dari Pemerintah Daerah.

Kriteria yang harus dipenuhi dalam Retribusi Jasa Umum yakni :

1. Retribusi Jasa Umum bersifat bukan pajak dan bersifat bukan Retribusi Jasa Usaha atau Retribusi Perizinan tertentu.
2. Jasa yang bersangkutan merupakan kewenangan Daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi
3. Jasa tersebut memberi manfaat khusus bagi orang pribadi atau badan yang diharuskan membayar retribusi, disamping untuk melayani kepentingan dan kemanfaatan umum.
4. Jasa tersebut hanya diberikan kepada orang pribadi atau Badan yang memberikan retribusi dengan memberikan keringanan bagi masyarakat yang tidak mampu.
5. Retribusi tidak bertentangan dengan kebijakan nasional mengenai penyelenggaraannya.
6. Retribusi dapat dipungut secara efektif dan efisien, serta merupakan salah satu sumber pendapatan Daerah yang potensial.
7. Pemungutan Retribusi memungkinkan penyediaan jasa tersebut dengan tingkat dan atau kualitas pelayanan yang baik.²

² Imam Soebechi. *Judicial Review Perda Pajak dan Retribusi Daerah*. (Jakarta : Sinar Grafika, 2013). Hlm 140-143

Retribusi Parkir berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah yang potensial, karena Pendapatan Asli Daerah (PAD) diperoleh Daerah dari sumber-sumber dalam wilayah Daerahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah yang berlaku. Unsur Pendapatan Asli Daerah adalah Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah lainnya yang dipisahkan. Di antara keempat sumber tersebut, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan sumber andalan Pendapatan Asli Daerah (PAD).³

Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor retribusi parkir maka tiap Dinas Perhubungan di beberapa Kota memiliki inovasi tersendiri. Salah satunya Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dibawah payung hukum Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 tahun 2015 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya membuat sebuah Inovasi tentang karcis parkir hologram berhadiah langsung, bentuk karcis tersebut sama dengan karcis-karcis parkir biasa hanya saja yang membedakan terdapat hologram yang dapat digosok dengan menggunakan uang koin sehingga akan terlihat keterangan tulisan hadiah yang didapatkan atau kalimat belum beruntung.

Mekanisme dari inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir berupa karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya yakni ketika pengguna jasa parkir memarkir kendaraannya maka berhak meminta ataupun mendapatkan karcis parkir yang berhologram. Karcis parkir yang diterima

³ Nogi Hessel. *Manajemen Publik*. (Jakarta : PT Grasindo, 2005),146.

tersebut dapat digosok hologramnya, jika beruntung maka pengguna jasa parkir bisa mendapatkan hadiah menarik seperti helm,blender,kipas angin, dispenser hingga oli motor. Hadiah tersebut dapat diambil langsung di kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sebelumnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga pernah menerapkan karcis parkir berhadiah namun mekanismenya berbeda yakni di undi setiap tahun. Oleh sebab itu mulai tanggal 1 maret 2016 Dinas Perhubungan Kota Surabaya mulai merealisasikan inovasi terbaru karcis parkir hologram berhadiah.

Besarnya tarif retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum Kota Surabaya ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2015 tentang perubahan tarif parkir di tepi jalan umum untuk sekali parkir dalam pasal 1 adalah sebagai berikut:

1. Mobil penumpang dan mobil barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan (JBB) kurang dari atau sama dengan 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram), meliputi :
 - a. Kendaraan truck mini atau kendaraan lain yang sejenis, dikenakan retribusi sebesar Rp. 5.000,00 (lima ribu rupiah)
 - b. Kendaraan mobil sedan,pick up atau kendaraan lain yang sejenis dikenakan retribusi sebesar Rp. 3.000,00 (tiga ribu rupiah).
2. Mobil penumpang dan mobil barang dengan jumlah berat yang diperbolehkan (JBB) lebih dari 3.500 kg (tiga ribu lima ratus kilogram), meliputi :

- a. Kendaraan truck dengan gandengan, trailer atau kendaraan yang sejenis dikenakan retribusi sebesar Rp. 7000,00 (tujuh ribu rupiah).
 - b. Kendaraan truck, bus atau alat besar/berat yang sejenis, dikenakan retribusi sebesar Rp. 6000,00 (enam ribu rupiah).
3. Kendaraan sepeda motor, dikenakan retribusi sebesar Rp. 1000,00 (seribu rupiah).⁴

Tarif retribusi parkir sudah beberapa kali mengalami perubahan serta telah ditinjau kembali, mengingat Peraturan setiap Daerah akan selalu mengalami perubahan dengan menyesuaikan perkembangan zaman, karna tidak semua Peraturan Daerah dapat diterapkan sepanjang zaman. Dan yang tidak kalah pentingnya ialah pemunguttan retribusi harus melihat kemampuan masyarakat dan aspek keadilan.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki peranan penting dalam merealisasikan inovasi karcis parkir hologram berhadiah tersebut, selain untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah inovasi tersebut sebagai wujud untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa parkir yang ada di Kota Surabaya, jika terdapat keluhan dari para pengguna jasa parkir maka Dinas Perhubungan Kota Surabaya memfasilitasi forum pengaduan kritik dan saran di website resmi <http://dishub.surabaya.go.id>

Berdasarkan observasi data yang peneliti lakukan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul

⁴Dinas Perhubungan Kota Surabaya, "Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 Tahun 2015", http://dishub.surabaya.go.id/backend/upload/files/peraturan/PERDA/perwali_1675.pdf(Jum'at, 24 Juni 2016, 11.14)

“Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir” (Studi Kasus Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana realisasi dari inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016 tentang karcis parkir hologram berhadiah ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat realisasi inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016 tentang karcis parkir hologram berhadiah?

C. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas agar penelitian lebih fokus dan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka peneliti memfokuskan penelitian pada sejauh mana Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan realisasi karcis parkir hologram berhadiah yang berlaku untuk pengguna jasa parkir dan penyedia jasa parkir. Karcis parkir hologram berhadiah yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya berlaku untuk Tempat Parkir Tepi Jalan Umum (TJU) dan Tempat Khusus Parkir (TKP).

Namun Peneliti lebih fokus melakukan penelitian pada parkir tepi jalan umum yang ada di Kota Surabaya, agar peneliti mengetahui pula apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari di realisasikannya inovasi karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui realisasi dari sebuah inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir tentang karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016 khususnya di tempat parkir tepi jalan umum yang ada di Kota Surabaya.
2. Menganalisa faktor pendukung dan penghambat realisasi inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir tentang karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016 di tempat parkir tepi jalan umum Kota Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para pembaca, baik secara teoritis maupun praktis.

Secara Teoritis penelitian ini bermanfaat adalah :

1. Memberi kontribusi terhadap pengembangan ilmu politik
2. Memperkaya kajian tentang “Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir”
3. Sebagai referensi bagi peneliti lain di masa mendatang yang bermaksud mengkaji hal yang relevan dengan penelitian ini

Secara Praktis penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Memberikan informasi kepada publik terkait dengan inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada

tahun 2016 tentang karcis parkir hologram berhadiah di tempat parkir tepi jalan umum.

2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan masukan bagi instansi terkait yakni Dinas Perhubungan Kota Surabaya demi meningkatkan pelaksanaan program tersebut.

Secara Akademis penelitian ini diharapkan agar :

1. Dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi mahasiswa politik islam untuk menambah wawasan mengenai bagaimana realisasi inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tahun 2016 tentang karcis parkir hologram berhadiah di tempat parkir tepi jalan umum Kota Surabaya.

F. Telaah Pustaka

Telaah pustaka atau bisa disebut penelitian terdahulu, memuat hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, dengan maksud menghindari duplikasi. Serta untuk memperoleh ilustrasi penelitian sejenis, baik dilihat dari segi metode maupun prosedur penelitian yang digunakan maupun temuan-temuan yang dihasilkan peneliti lain. Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu:

1. Nama : Jazuli Jazuli Wijaya (Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung 2011)

Hasil : Tesis ini menjelaskan bagaimana jumlah target penerimaan dan hasil penerimaan retribusi parkir oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Bandar Lampung dari tahun 2002 sampai dengan 2011, penerimaan retribusi parkir cenderung menurun, atau penerimaan tidak pernah mengalami over target, sedangkan jumlah kendaraan semakin meningkat tiap tahun. Retribusi merupakan pendapatan Negara dan merupakan pungutan yang dilakukan pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Daerah, yang sangat memperhatikan sekali kebijakan dan pelaksanaan Pengelolaan Perparkiran guna terus meningkatkan PAD dari sektor retribusi parkir. Akan tetapi pelaksanaan Implementasi Kebijakan Parkir Kota Bandar Lampung belumlah berjalan secara maksimal, hal ini dapat dilihat dengan tidak pernah tercapainya target Penerimaan Asli daerah (PAD) dari sektor retribusi parkir dari tahun ketahunnya, meskipun jumlah kendaraan bertambah dari waktu kewaktunya di Kota Bandar Lampung. Serta Pelaksanaan proses Komunikasi dan transpormasi Peraturan Daerah yang belum dapat dijalankan dengan baik, dimana masih belum konsistennya pejabat dan pemerintah Kota Bandar Lampung dalam menerapkan beberapa aturan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota dari tahun ketahunnya, dimana masih adanya beberapa pelanggaran oleh oknum petugas dilapangan dalam pemungutan retribusi, ditambah lagi struktur ogranisasi UPT Perparkiran yang sangat sederhana yang

belum dapat menunjang pelaksanaan kegiatan transpormasi komunikasi dari kebijakan perparkiran tersebut.

2. Nama : Benita Safitri (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Depok Mei 2002)

Judul Skripsi : Pengelolaan Parkir *On Street* Oleh Unit Pengelola Perparkiran DKI Jakarta (Studi Kasus Parkir *On Street* Melawai, Jakarta Selatan).

Hasil : Menganalisis tentang pengelolaan parkir *on street* oleh unit pengelola perparkiran DKI Jakarta di Melawai yang terdiri dari parkir *on street* lingkungan dan non lingkungan, dalam rangka menanggulangi masalah kemacetan lalu lintas dan pengelolaan layanan parkir, sehingga Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menetapkan Unit Pengelolaan Perparkiran (UP. Perparkiran) sebagai aparat pelaksana. Unit Pengelolaan Perparkiran merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan yang dibentuk atas dasar perlunya penataan parkir di DKI Jakarta. Dinas dimana dalam pengelolaan parkir *on street* lingkungan oleh Unit Pengelola Perparkiran berjalan dengan baik. Sedangkan pengelolaan parkir *on street* nonlingkungan oleh Unit Pengelola perparkiran di Melawai masih belum berjalan dengan baik.

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, penelitiannya lebih bersifat naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam

kondisi yang alamiah⁵. Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan jenis *case study*, artinya penelitian ini berangkat dari studi kasus di lapangan yang bertujuan memperoleh data yang relevan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif artinya peneliti terjun langsung ke lapangan, diantaranya ke Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang berada di jalan Menanggal nomor 1 Surabaya. Alasan peneliti melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah karena Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang mengeluarkan sebuah inovasi baru berupa karcis parkir hologram berhadiah terutama bagian UPTD Parkir yang berwenang melaksanakan tugas dari Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya. penelitian dilakukan selama beberapa hari guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan peneliti.

2. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data utama dan kebutuhan mendasar dari penelitian ini. Sumber data diperoleh dari informan saat terjun langsung ke tempat penelitian dilakukan. Informan merupakan sumber utama dalam penelitian. Pada penelitian ini teknik pemilihan informan menggunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu⁶. Dimana peneliti

⁵ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2010) 8

⁶ Ibid., 85

memilih informan tertentu sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti yakni :

1. Personil UPTD Parkir Kota Surabaya. Peneliti memilih informan

tersebut karena Personil UPTD Parkir Kota Surabaya sebagai pelaksana penyusunan program kegiatan pengelolaan perparkiran.

Informan yang berhasil ditemui untuk dimintai data yakni:

- 1) Bapak Tranggono Wahyu selaku Kepala UPTD Parkir Timur
- 2) Bapak Sutomo selaku staf 3 UPTD Parkir Utara
- 3) Saudara Rahmad Ali Dani selaku staf UPTD Parkir Selatan
- 4) Ibu Yuli Astuti selaku staf teknis 3 UPTD Parkir Timur

2. Juru Parkir yang ada di beberapa titik tempat parkir di Kota Surabaya.

Peneliti memilih informan tersebut karena juru parkir sebagai orang yang membantu mengatur kendaraan yang keluar masuk tempat parkir. Dan juga mengumpulkan biaya parkir, memberikan karcis parkir. penelitian dilakukan dengan mencari informasi dari juru parkir

yang ada di beberapa wilayah Kota Surabaya, informan yang berhasil

di mintai informasi mengenai program baru Dinas Perhubungan Kota Surabaya yakni:

- 1) Bapak Yusuf selaku juru parkir kendaraan roda 4 yang ada di tepi jalan umum blauran
- 2) Bapak Rahmad selaku juru parkir kendaraan roda 2 yang ada di tepi jalan umum blauran

- 3) Bapak Muhammad Husain selaku juru parkir roda 2 di jalan tidar depan depot gudeg bu har, dan beberapa juru parkir lainnya.

3. Masyarakat Pengguna Jasa Parkir Tepi Jalan Umum yang ada di Kota

Surabaya. Peneliti memilih informan tersebut karena pengguna jasa parkir merupakan pengguna jasa pelayanan dan fasilitas parkir di tepi jalan umum. Penelitian dilakukan dengan mencari informasi pada salah satu pengguna jasa parkir tepi jalan umum, informan yang berhasil di mintai informasi yakni:

- 1) Saudara Widodo Kusumo yang sedang memarkirkan kendaraan bermotornya di jalan blauran
- 2) Saudara Rendy Aditya mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta yang sedang memarkirkan kendaraannya di parkir tepi jalan umum taman bungkul, serta beberapa informan pengguna jasa parkir lainnya

b. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang sumber utama untuk melengkapi

sumber data primer. Data sekunder ini dapat diperoleh melalui buku, jurnal, koran, artikel, browsing internet, dan juga dokumentasi pribadi.

Peneliti mendapatkan informasi data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya Khususnya dari UPTD Parkir Wilayah Utara, UPTD Parkir Wilayah Timur, UPTD Parkir Wilayah Selatan. Data yang diperoleh peneliti berupa desain karcis parkir hologram berhadiah, jumlah lokasi titik parkir di tepi jalan umum Kota Surabaya, jumlah personil UPTD

Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Pendapatan Parkir perhari, sedangkan data yang diperoleh peneliti dari koran, artikel, internet dan dokumentasi berupa sosialisasi yang telah dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Pendapat masyarakat dengan diberlakukannya sebuah inovasi baru, foto parkir di tepi jalan umum, karcis, dan juru parkir.

c. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah Kota Surabaya khususnya di beberapa tempat-tempat parkir di tepi jalan umum hal ini dikarenakan Kota Surabaya merupakan satu-satunya Kota yang menerapkan sebuah inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir tentang karcis parkir hologram berhadiah. Serta penelitian juga dilakukan di kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang berada di jalan menanggal no 1 Surabaya. Alasan pemilihan lokasi, tempat parkir tepi jalan umum merupakan sarana yang disediakan oleh pemerintah kota untuk memfasilitasi para pengguna jasa parkir yang ada di Kota Surabaya. Sedangkan Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang memunculkan sebuah inovasi karcis parkir hologram berhadiah.

d. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian kualitatif ini dengan menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi.

1. Observasi.

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia

kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Sehingga peneliti melakukan observasi di beberapa tempat parkir tepi jalan umum di Kota Surabaya serta di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Observasi dilakukan untuk:

- 1) Mengetahui informasi tentang inovasi terbaru dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dari Kepala UPTD Parkir, dan staf UPTD Parkir.
- 2) Mengetahui informasi bagaimana juru parkir memungut retribusi karcis parkir hologram berhadiah
- 3) Mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna jasa parkir di Kota Surabaya tentang diterapkannya inovasi karcis parkir hologram berhadiah

2. Interview

Interview atau wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam topik tertentu⁷. Pada tahap Interview atau wawancara tersebut peneliti telah menentukan sejak awal siapa informan terkait yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga peneliti langsung terjun ke lapangan, dengan menanyakan terhadap informan mengenai inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya tentang karcis parkir hologram berhadiah. Interview di lakukan di UPTD Parkir Dinas Perhubungan

⁷ Ibid., 231.

Kota Surabaya yang terbagi menjadi 3 wilayah UPTD Parkir yakni UPTD Parkir Wilayah Utara, UPTD Parkir Wilayah Timur, UPTD Parkir Wilayah Selatan, dari masing-masing UPTD Parkir, peneliti telah melakukan interview guna memperoleh informasi dan data yang diperlukan. Dari hasil interview peneliti memperoleh informasi bagaimana Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan realisasi dan sosialisasi mengenai karcis parkir hologram berhadiah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang⁸. Peneliti menggunakan media elektronik maupun media cetak sebagai bahan bukti yang akurat. Dokumentasi yang peneliti gunakan diantaranya, naskah Peraturan Walikota Surabaya, foto-foto serta referensi buku pendukung. Hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti berupa beberapa foto model karcis parkir hologram berhadiah, foto lokasi parkir di tepi jalan umum, foto pengguna jasa parkir.

e. Teknis Analisis Data

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung bagaimana realisasi dari inovasi karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya. peneliti menggunakan model interaktif dari

⁸ Ibid.

Miles & Huberman berupa data lapangan, observasi dan hasil dari wawancara dengan cara merangkum kedalam sub bahasan yakni:

1. Proses Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir (Studi Kasus Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya).

2. Faktor-faktor faktor apa saja yang mendukung dan menghambat terhadap realisasi sebuah inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir tentang karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016 di tempat parkir tepi jalan umum Kota Surabaya.

f. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah *triangulasi* berupa pengumpulan data yang lebih dari satu sumber, yang menunjukkan informasi yang sama⁹. Dalam prosesnya untuk mengetahui kredibilitas dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Sedangkan Triangulasi sumber yang dimaksudkan adalah membandingkan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Data yang diperoleh peneliti di lapangan yakni informasi dari personil UPTD Parkir Wilayah Utara, UPTD Parkir Wilayah Timur dan UPTD Parkir Wilayah Selatan hampir semua

⁹ Suwardi Endeaswara. *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. (Yogyakarta : Pustaka Widyatama ,2006), 111-112.

jawaban sama yakni direalisasikannya inovasi karcis parkir hologram berhadiah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa parkir, meminimalisir kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD). Data pendukung lainnya berupa hasil Pendapatan parkir perhari dari 3 wilayah UPTD Parkir.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam penelitian inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir dengan studi kasus karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya. maka penulis memaparkan dalam beberapa Bab berikut: Bab I, Pendahuluan: Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Bab II, Kajian Teori: Berisi tentang teori kebijakan publik, dan teori implementasi kebijakan. Bab III, Setting Penelitian: Gambaran umum lokasi penelitian, kondisi lapangan sebelum diterapkan inovasi karcis parkir hologram berhadiah, dan ketentuan inovasi karcis parkir hologram berhadiah. Bab IV, Penyajian Dan Analisis Data: Berisi penyajian dan analisis data dengan teori kebijakan dan implementasi kebijakan dari data realisasi inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2016 tentang karcis parkir hologram berhadiah serta faktor yang mendukung dan menghambat realisasi inovasi kebijakan tersebut. Bab V: Kesimpulan dan Saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. Kebijakan Publik

1. Definisi Kebijakan

Banyak definisi yang dibuat oleh para ahli untuk menjelaskan arti kebijakan. Zainal Abidin megutip dari Thomas Dye menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, definisi tersebut dibuat dengan menghubungkan beberapa definisi lain dari David Easton, Laswell dan Kaplan, serta Carl Friedrich. Easton menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan pengalokasian nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan, hal ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan bermasyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Sementara Laswell dan Kaplan yang melihat kebijakan sebagai program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai, dan praktik. Fiedrich mengatakan bahwa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah adanya tujuan, sasaran, atau kehendak.

Zainal Abidin megutip dari H.Hugh Heglo bahwa kebijakan sebagai suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi Heglo selanjutnya diuraikan oleh Jones dalam kaitannya dengan beberapa isi dari kebijakan. Yang *pertama* adalah tujuan, yang dimaksud adalah tujuan tertentu yang dikehendaki untuk dicapai. Yang *kedua* rencana yang merupakan alat

atau cara tertentu untuk mencapainya. *Ketiga* program atau cara tertentu yang telah mendapat persetujuan dan pengesahan untuk mencapai tujuan yang dimaksud. *Keempat* adalah keputusan, yakni tindakan tertentu yang diambil untuk menentukan tujuan, membuat dan menyesuaikan rencana, serta melaksanakan dan mengevaluasi program. *Kelima* adalah dampak, yakni dampak yang timbul dari suatu program dalam masyarakat.¹ Dari definisi beberapa ahli memberikan makna bahwa kebijakan itu sifatnya dinamis.

Sedangkan kebijakan publik secara umum sering diartikan sebagai segala sesuatu yang dipilih pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Pendapat lain menunjukkan bahwa kebijakan publik dapat diartikan sebagai alokasi nilai-nilai secara sah yang dilakukan lembaga-lembaga yang memang memiliki otoritas untuk melakukan hal tersebut. Substansi nilai-nilai yang dimaksud disini menyangkut apapun yang ingin dicapai manusia. Sebaliknya alokasi yang bersifat sah sehingga mengikat setiap anggota masyarakat muncul karena alokasi tersebut dilakukan lembaga pemerintah yang memang memperoleh limpahan kewenangan.²

Realitas kebijakan publik merupakan otoritas karena dibuat oleh orang-orang yang memiliki kekuasaan yang legitimate dalam sistem pemerintahan. Suatu keputusan bersifat mengikat bagi *public servants* untuk bertindak dalam sejumlah program tertentu. Keputusan pemilik otoritas mengacu pada harapan dan hasil merupakan hal biasa meskipun hakikat otoritas kebijakan publik

¹ Zainal Abidin, Said. *Kebijakan Publik*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2012),6.

²Randy R Wrihatnolo & Riant Nugroho Dwijowijoto. *Manajemen Pemberdayaan, Sebuah Pengantar dan Panduan Untuk Pemberdayaan Masyarakat*. (Jakarta : PT Elex Media Komputindo,2007),130.

adalah hasil pertimbangan yang di dapat dari pemerintah dalam setiap isu³.

Anderson mengemukakan pendapatnya jika kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.⁴

2. Unsur-Unsur Kebijakan

Sebagai sebuah sistem yang terdiri atas subsistem atau elemen, komposisi dari kebijakan dapat diikuti dari dua perspektif, yaitu dari proses kebijakan dan struktur kebijakan. Melalui proses kebijakan, terdapat tahap-tahap identifikasi masalah dan tujuan, formulasi kebijakan, implementasi, dan evaluasi kebijakan. Dilihat dari segi struktur, terdapat lima unsur kebijakan:

Unsur Pertama, tujuan kebijakan dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai. Tanpa ada tujuan, tidak perlu ada kebijakan. Dengan demikian, tujuan menjadi unsur pertama dari suatu kebijakan. Namun tidak semua kebijakan mempunyai uraian yang sama tentang tujuan itu. Perbedaannya tidak hanya sekedar pada jangka waktu pencapaian tujuan yang dimaksud, tetapi juga pada posisi, gambaran, orientasi, dan dukungannya.

Kebijakan yang baik mempunyai tujuan yang baik. Tujuan yang baik itu sekurang-kurangnya memenuhi empat kriteria, yaitu diinginkan untuk dicapai, rasional atau realistis, dan berorientasi ke depan. *Pertama*, tujuan yang diinginkan dapat diterima oleh banyak pihak karena kandungan isinya tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang dianut oleh banyak pihak. *Kedua*,

³ Ismail Nawawi. *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Putra Media Nusantara ITS,2009), 9-10.

⁴ Hanif Nurcholis. *Teori & Praktik Pemerintahan & Otonomi Daerah*. (Jakarta: Grasindo :2005), 264.

mewakili kepentingan mayoritas atau didukung oleh golongan yang kuat dalam masyarakat. Tujuan yang rasional merupakan pilihan yang terbaik dari beberapa alternatif yang diperhitungkan atas dasar kriteria-kriteria yang relevan dan masuk akal. Sisi lain yang berkaitan dengan kriteria rasional adalah realisistis.

Tujuan itu biasanya ditetapkan setelah memperhitungkan keberadaan organisasi, peraturan yang berlaku, dan sumber daya yang dimiliki atau yang dapat dikuasainya. *Ketiga*, tujuan yang baik itu masuk akal (logis) dan mempunyai gambaran yang jelas. Pola pikirnya runut dan mudah dipahami langkah-langkah pencapaiannya sehingga orang dapat membedakan tercapai tidaknya tujuan yang dimaksud setelah jangka waktu tertentu. *Keempat*, tujuan dari kebijakan tersebut mempunyai orientasi ke depan.

Unsur Kedua dalam studi kebijakan adalah masalah. Masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam kebijakan. Kendala dalam menentukan masalah yang tepat, dapat menimbulkan kegagalan total dalam seluruh proses kebijakan. Tidak ada artinya suatu cara atau metode yang baik untuk pemecahan suatu masalah kebijakan jika pemecahannya dilakukan terhadap masalah yang tidak benar. Dengan cara lain dapat dikatakan jika suatu masalah telah dapat diidentifikasi secara tepat.

Unsur Ketiga, dari kebijakan adalah tuntutan. Tuntutan muncul karena salah satu dari dua sebab. *Pertama*, karena terabaikannya kepentingan suatu golongan dalam proses perumusan kebijakan, sehingga kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dirasakan tidak memenuhi atau merugikan kepentingan

mereka. *Kedua*, karena munculnya kebutuhan baru yang menyusul setelah suatu tujuan tercapai atau suatu masalah terpecahkan.

Unsur Keempat dari suatu kebijakan adalah dampak. Dampak merupakan tujuan lanjutan yang muncul sebagai pengaruh dari pencapaian suatu tujuan.

Unsur Kelima dari kebijakan adalah sarana atau alat kebijakan. Suatu kebijakan diimplementasikan dengan menggunakan sarana yang dimaksud. Beberapa sarana ini dapat disebutkan, antara lain kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis, dan perubahan dari kebijakan itu sendiri.⁵

Pembuatan kebijakan secara khusus mencakup suatu pola tindakan yang membutuhkan cukup banyak waktu dan meliputi banyak keputusan, baik yang rutin maupun tidak.⁶

Sedangkan pembuatan keputusan mencakup pilihan suatu alternatif dari banyak alternatif yang berbeda. Menurut Nurcholis kebijakan berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam hal:

- a. Pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun unit organisasi pelaksanaan kebijakan.
- b. Penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.⁷

⁵ Ibid., 25-32.

⁶ Budi Winarno. *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. (Yogyakarta: Medpress, 2008), 36-37.

3. Ciri-Ciri Kebijakan Publik

Kebijakan Publik pada hakikatnya merupakan sebuah aktivitas yang khas, dalam artian mempunyai ciri-ciri tertentu yang tidak dimiliki oleh kebijakan jenis lain. Ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu lazimnya dipikirkan, didesain, dirumuskan, dan diputuskan oleh mereka yang memiliki otoritas.

James Anderson dan kawan-kawan mengemukakan beberapa ciri dari kebijakan sebagai berikut:

- a. *Setiap kebijakan harus ada tujuannya.* Artinya pembuatan suatu kebijakan tidak boleh sekedar asal buat atau karena kebetulan ada kesempatan membuatnya. Tanpa ada tujuan tidak perlu ada kebijakan. Sehingga dapat dipahami orientasi pada tujuan suatu kebijakan sangat berarti.
- b. *Suatu kebijakan tidak berdiri sendiri, terpisah dari kebijakan yang lain.* Namun ia berkaitan dengan berbagai kebijakan dalam masyarakat, dan berorientasi pada implementasi, interpretasi, dan penegakan hukum. Suatu kebijakan berhubungan dengan kebijakan terdahulu dan akan diikuti oleh kebijakan lain.
- c. *Kebijakan adalah apa yang dilakukan pemerintah,* bukan apa yang masih ingin atau dikehendaki atau dilakukan pemerintah. Karena kebijakan pada dasarnya adalah pedoman untuk bertindak baik untuk melakukan maupun

⁷ Erwin Zubair Gobel, Yosef P. Koton. *Pengelolaan Danau Limboto Dalam Perspektif Kebijakan Publik.* (Yogyakarta:Deepublish, 2012), 19-20.

untuk tidak melakukan sesuatu guna mencapai tujuan, sehingga diperlukan adanya keputusan pengaturan dari pemerintah.

Kebijakan dapat berbentuk negatif atau melarang dan juga dapat berupa pengarahan untuk melaksanakan dan menganjurkan. Selain melarang dan menganjurkan, dalam masyarakat juga terdapat kebijakan yang tidak bersifat melakukan dan juga tidak bersifat melarang. Dalam pengambilan suatu keputusan terkadang ada pihak yang tidak dapat menyetujui suatu keputusan, akan tetapi juga tidak menolak keputusan tersebut.

- e. *Kebijakan harus berdasarkan hukum, sehingga mempunyai kewenangan untuk memaksa masyarakat untuk mengikutinya.*⁸

Kelima ciri tersebut dapat dipahami bahwa suatu kebijakan dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai.

4. Proses Kebijakan Publik

a. Identifikasi dan perumusan masalah

Salah satu ciri penting dari kebijakan adalah *purposive* atau *goal-oriented*. Artinya suatu kebijakan dibutuhkan karena ada tujuan yang dicapai. Jika tidak ada tujuan maka tidak perlu ada kebijakan. Dengan demikian, tujuan merupakan prasyarat untuk pengadaan kebijakan. Adanya alasan pengadaan kebijakan karena ada suatu masalah yang hendak dipecahkan. Sehingga kebijakan merupakan alat atau cara untuk memecahkan masalah yang sudah ada, yang menjadi dasar pembuatan kebijakan adalah masalah. Tanpa ada masalah tidak perlu ada kebijakan

⁸ Zainal Abidin, Said. *Kebijakan Publik*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2012),22-23.

baru. Masalah dapat diamati melalui kondisi negatif yang tampak atau yang dapat dirasakan, masalah dapat dianggap sebagai penyebab terjadinya gangguan atau hambatan dalam pencapaian tujuan. Penanganan suatu masalah dapat dilihat dari konsekuensi yang ditimbulkan atau pencapaian suatu tujuan dapat diukur dalam nilai hasil.

Dalam proses perumusan dan aplikasi kebijakan seringkali muncul sikap kontroversi dalam masyarakat. *Pertama*, sebagai akibat dari perbedaan kepentingan diantara kelompok. *Kedua*, karena perbedaan prioritas dari tujuan yang akan dicapai meskipun diantara mereka terdapat kepentingan yang sama. *Ketiga*, bersumber dari perbedaan pengertian tentang rumusan masalah sekalipun semua pihak mengalami akibat yang sama dari masalah tersebut.

Perumusan masalah biasanya dilakukan sekurang-kurangnya melalui tiga tahap, yaitu pengamatan, pengelompokan dan pengkhususan masalah. Pada tahap pertama orang akan melihat atau merasakan adanya suatu keadaan atau kejadian. Melalui pengamatan dapat dipahami latar belakang keadaan atau masalah tersebut, langkah selanjutnya adalah pengkhususan masalah sehingga dapat dibuat rumusan masalahnya⁹.

b. Agenda Kebijakan dan Partisipasi Masyarakat

Agenda Kebijakan didefinisikan sebagai tuntutan-tuntutan agar para pembuat kebijakan memilih atau merasa terdorong untuk melakukan tindakan tertentu. Dengan demikian, maka agenda kebijakan dapat

⁹ Ibid., 75-76.

dibedakan dari tuntutan-tuntutan secara umum serta dengan istilah *prioritas* yang biasanya dimaksudkan pada susunan pokok-pokok agenda pertimbangan bahwa suatu agenda lebih penting dibandingkan agenda yang lain¹⁰.

Agenda kebijakan tidak lain adalah sebuah daftar permasalahan yang mendapat perhatian serius karena berbagai sebab untuk ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang menjadi kebijakan. Apakah kebijakan yang dibuat dapat memenuhi kepentingan semua pihak dalam masyarakat, dalam masyarakat terdapat berbagai kepentingan, kecenderungan yang berbeda akibatnya tidak semua kepentingan tertampung dalam agenda kebijakan.

Proses penyusunan agenda kebijakan dipengaruhi oleh sistem demokrasi yang hidup dalam masyarakat dan tingkat partisipasi rakyat dalam proses kebijakan.¹¹ Menurut Jones agenda adalah sebuah istilah tentang pola-pola tindakan pemerintah yang spesifik sifatnya. Di sisi lain agenda pemerintah merupakan suatu wujud keseriusan para *decision maker* kebijakan dalam rangka menyelesaikan persoalan yang tengah dialami atau dirasakan.

Dalam penyusunan agenda kebijakan ada tiga kegiatan yang perlu dilakukan yakni *Pertama*, membangun persepsi dikalangan *stakeholders* bahwa sebuah fenomena benar-benar dianggap sebagai masalah. Sebab bisa jadi suatu gejala oleh sekelompok masyarakat tertentu dianggap masalah,

¹⁰ Budi Winarno. *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. (Yogyakarta: Medpress, 2008), 80.

¹¹ Ibid.

tetapi oleh sebagian masyarakat yang lain atau elite politik bukan dianggap suatu masalah. *Kedua*, membuat batasan masalah dan yang *Ketiga*, memobilisasi dukungan agar masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah. Memobilisasi dukungan ini dapat dilakukan dengan cara mengorganisir kelompok-kelompok yang ada dalam masyarakat, dan kekuatan-kekuatan politik, publikasi melalui media massa dan sebagainya.

c. Proses Perumusan Kebijakan

Proses perumusan kebijakan merupakan langkah selanjutnya setelah identifikasi dan perumusan masalah. Pada taraf ini bermacam alternatif strategi diperhitungkan dengan menggunakan kriteria-kriteria yang berdasarkan atas nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Sejauh mana suatu kebijakan berhasil dalam masyarakat sangat ditentukan oleh perumusan kebijakan. Banyak kebijakan yang secara umum dipandang oleh para ahli cukup baik, tetapi tidak berhasil diterapkan dalam masyarakat, sehingga tidak berhasil mencapai tujuan yang diharapkan.

Ada dua aktor yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan.

Pertama, mutu dari kebijakan dilihat dari substansi kebijakan yang dirumuskan, hal ini dapat dilihat dari substansi kebijakan yang dirumuskan, hal ini dapat dilihat pada kebenaran mengidentifikasi masalah secara tepat artinya masalah yang diidentifikasi tidak hanya sekedar benar dalam arti masuk akal, tetapi juga dapat ditangani dilihat pada berbagai sarana dan kondisi yang ada. *Kedua*, ada dukungan terhadap strategi kebijakan yang dirumuskan, tanpa dukungan yang cukup, kebijakan tidak dapat terwujud.

Jones mengemukakan bahwa dalam menghasilkan perumusan yang baik dan komprehensif ada beberapa hal yang perlu dicermati sebagai berikut:

1. Jumlah dari masalah yang ditangani, apakah usulan kebijakan mempunyai seluruh masalah dalam lingkup masalah atau perhatiannya hanya pada contohnya semata.
2. Lingkup analisis usulan kebijakan akan melayani semua aspek masalah atau hanya melayani aspek tertentu saja.
3. Memperhatikan dampak apakah usulan kebijakan diformulasikan sudah diuji semua dampaknya, atau pengujian dibatasi pada dampak langsung dalam lingkup isu saja.¹²

d. Analisis dan Perumusan Rekomendasi Kebijakan Publik

Rekomendasi kebijakan merupakan saran yang disampaikan kepada yang berwenang dalam mengambil kebijakan untuk melakukan suatu aksi kebijakan guna memecahkan atau mencapai suatu tujuan yang dikehendakai. Penyampaian saran atau rekomendasi kebijakan dilakukan dengan bersahaja berdasarkan suatu kajian yang khusus. Artinya bahwa alternatif yang dipilih untuk disarankan telah dihitung nilai lebihnya dibandingkan dengan berbagai alternatif lain yang mungkin dapat dilakukan. Perbandingan diantara nilai-nilai yang diperhitungkan meliputi efisiensi, efektivitas, kepatutan, adil dan lain-lain. William N. Dunn

¹² Ismail Nawawi. *Public Policy(Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Putra Media Nusantara ITS,2009),124-125.

mengemukakan bagaimana memahami empat macam karakteristik dari rekomendasi yakni:

1. *Action Focus*. Artinya titik berat dari rekomendasi terletak pada tindakan yang disarankan. Rekomendasi tidak hanya tentang apa yang akan terjadi pada masa depan (*Prediction*) dan apa yang sebaiknya terjadi (*Valuable evaluation*), tetapi juga tentang aksi yang diperlukan untuk membuat kondisi itu terjadi.
2. *Future oriented* atau *Prospective*. Rekomendasi perlu dapat menjelaskan keadaan sebelum adanya aksi dan keadaan masa pada masa depan setelah adanya aksi.
3. *Fact-value interdependence*. Dalam rekomendasi terdapat saling keterkaitan antara fakta dan nilai. Rekomendasi berkaitan sekaligus dengan fakta dan juga dengan nilai (*value*). Pertimbangan tidak hanya semata-mata tentang aksi tetapi juga tentang penerimaan masyarakat baik berkenaan dengan cara maupun dari hasil aksi tersebut.
4. *Value-duality*. Artinya banyak aspek pada umumnya mempunyai nilai kembar, yakni nilai intrinsik berupa nilai akhir yang menjadi tujuan dari kebijakan, dan nilai ekstrinsik, yaitu sebagai sasaran antara atau sebagai jalan untuk mencapai tujuan atau sasaran. Nilainya bergantung pada kemanfaatnya.

Dalam menyampaikan rekomendasi harus dilakukan dengan teliti dan tepat. Ketelitian dan ketepatan tersebut berhubungan dengan subjek yang direkomendasikan, masalah yang ingin dipecahkan atau tujuan yang

ingin dicapai, asumsi yang digunakan, strategi dan pendekatan yang dipakai, serta kepada siapa saran atau rekomendasi itu akan ditujukan¹³.

c. Pelaksanaan Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan. Tanpa implementasi, suatu kebijakan hanyalah merupakan sebuah dokumen yang tidak bermakna dalam kehidupan bermasyarakat. Implementasi berkaitan dengan identifikasi permasalahan dan tujuan serta formulasi kebijakan sebagai langkah-langkah awal dan monitoring, serta evaluasi sebagai langkah-langkah akhir dalam rangkaian langkah-langkah kebijakan. Berhasil tidaknya implementasi sangat ditentukan oleh langkah tersebut, sehingga pembahasan tentang langkah implementasi tidak banyak berbeda dengan pembahasan fungsi aksi tersebut.¹⁴ Setelah kebijakan publik telah ditentukan, langkah selanjutnya adalah melaksanakan kebijakan tersebut.¹⁵

f. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi Kebijakan merupakan kegiatan untuk menilai atau melihat

keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi atau unit kerja dalam melakukan tugas dan fungsi yang dibebankan. Dalam melakukan evaluasi hasil agar dikaitkan dengan sumber daya yang berada dibawah kewenangannya seperti sumberdaya manusia, dana/keuangan, sarana-prasarana, metoda kerja dan hal-hal yang berkaitan. langkah terakhir dalam

¹³ Said Zainal Abidin. *Kebijakan Publik*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2012),129-130.

¹⁴ Ibid.,145.

¹⁵ Hanif Nurcholis. *Teori & Praktik Pemerintahan& Otonomi Daerah*. (Jakarta: Grasindo :2005), 268.

proses suatu kebijakan. Pentingnya evaluasi awal dalam proses kebijakan pada umumnya dirasakan karena setelah rumusan draf kebijakan dibuat atau disetujui masih dirasa perlu untuk melakukan sosialisasi guna memperoleh tanggapan awal dari masyarakat.

Kemudian evaluasi akhir diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan secara menyeluruh dari suatu kebijakan, baik yang berasal dari kelemahan strategi, kebijakan sendiri, maupun karena kelemahan dalam implementasi.¹⁶ Evaluasi kebijakan publik dilakukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik untuk mempertanggung jawabkan kepada publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang baik dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sedangkan aspek terminologi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat

¹⁶ Ismail Nawawi. *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*. (Surabaya: Putra Media Nusantara ITS,2009),155.

dan/daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yakni kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan ialah semua instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan sebagai aktifitas pelayanan publik antara lain;

1. Sistem, prosedur dan metode, artinya dalam pelayanan publik harus ada sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur maksudnya adalah bahwa dalam pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik saran dan nasehat dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, artinya dalam pelayanan publik diperlukan peralatan, ruang kerja dan fasilitas pelayanan publik.

4. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun

perilakunya.

Adapun tujuan pelayanan publik yaitu: *pertama*, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. *Kedua*, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik, *ketiga*, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan *keempat*, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Transparansi, artinya pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, artinya pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, artinya pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektifitas.

4. Partisipatif, artinya pelayanan publik harus dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, artinya pelayanan publik tidak diskriminatif, yakni tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan.¹⁷

B. Implementasi Kebijakan

1. Definisi Implementasi

Implementasi dianggap sebagai bentuk penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama antara beragam pemangku kepentingan, aktor, organisasi, prosedur dan teknik secara sinergistis yang digerakkan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan ke arah tertentu yang dikehendaki. Alasan dibalik langkah tersebut tak lain dimaksudkan agar sikap, perilaku, dan pikiran dari semua pemangku kepentingan yang terlibat dapat lebih terkontrol. Sehingga tujuan dan sasaran program atau kebijakan secara keseluruhan dapat dicapai secara memuaskan.¹⁸

Dalam proses perumusan kebijakan terdapat asumsi, generalisasi, dan simplifikasi, yang dalam implementasi tidak dapat dilakukan. Sehingga dalam

¹⁷ Abdul Chalik, Muttaqin Habibullah. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. (Yogyakarta: Interpena, 2015), 15-19.

¹⁸ Solichin Abdul Wahab. *Analisi Kebijakan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), 133.

kenyataannya terjadi kesenjangan atau perbedaan antara apa yang dirumuskan dengan apa yang diimplementasikan.

Adanya kesenjangan-kesenjangan tersebut bisa terjadi karena disebabkan oleh, *pertama*, karena dalam diimplementasikannya tidak sebagaimana mestinya. *Kedua*, karena tidak berhasil atau mengalami kegagalan dalam proses implementasi. Implementasi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada, tetapi dalam prosesnya terjadi hambatan yang tidak dapat diatasi. Jika dihubungkan dengan pemahaman kebijakan publik, maka implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai suatu tindakan untuk melaksanakan kebijakan melalui sarana yang disediakan dalam rangka menimbulkan suatu dampak berdasarkan tujuan kebijakan tersebut.

Solichin Abdul Wahab mengutip dari Mazmanian dan Paul Sabatier yang mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan penelitian. Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk menadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat.

Dari pendapat para ahli tersebut, implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai kegiatan untuk melaksanakan suatu kebijakan yang

dituangkan dalam suatu peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun lembaga negara lainnya dalam rangka mencapai tujuan yang dituangkan dalam kebijakan tersebut

2. Teori dan Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn

Ismail Nawawi mengutip dari Van Meter dan Van Horn tentang definisi implementasi kebijakan adalah merupakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan¹⁹. Dalam implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Carl E. Van Horn ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni:

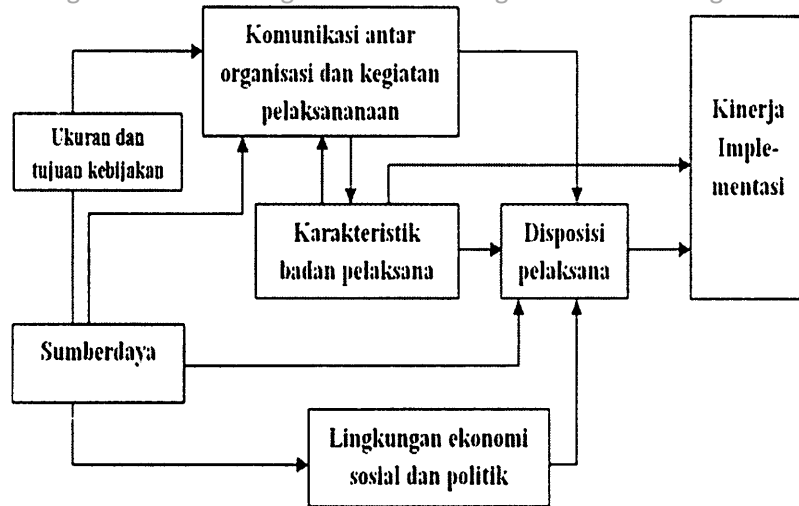
- a. Standar dan sasaran kebijakan
- b. Sumberdaya
- c. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas
- d. Karakteristik agen pelaksana
- e. Disposisi implementor
- f. Lingkungan kondisi sosial, ekonomi dan politik

¹⁹ Ismail Nawawi. *Public Policy(Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Putra Media Nusantara ITS,2009),131.

Gambar 2.1

Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter & Van Horn

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id



Dalam gambar diatas, Van Meter & Van Horn dijelaskan hubungan masing-masing variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni;

- Ukuran dan tujuan kebijakan. Setiap kebijakan publik harus mempunyai ukuran atau standar dan tujuan kebijakan jelas dan terstruktur. Dengan ketentuan tersebut tujuannya dapat terwujud.
- Sumberdaya. Dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia, maupun sumber daya material.
- Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan. Dalam banyak program implementasi kebijakan, sebagai realitas dari program kebijakan perlu hubungan baik antar instansi yang terkait yaitu dukungan komunikasi dan koordinasi.
- Karakteristik badan pelaksana. Dalam suatu implementasi kebijakan agar mencapai keberhasilan maksimal harus di identifikasikan dan diketahui

karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi.

e. Disposisi pelaksana. Dalam implementasi kebijakan bagaimana sikap atau disposisi pelaksana terhadap pelaksanaan kebijakan.

f. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan²⁰.

Solichin Abdul Wahab mengutip dari Van Meter dan Van Horn di teori mereka beranjak dari suatu argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Variabel-variabel kebijakan akan bersangkutan paut dengan tujuan-tujuan yang telah digariskan dan sumber-sumber yang tersedia²¹. Sehingga dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan terdiri dari tujuan atau sasaran kebijakan, aktivitas, atau kegiatan pencapaian tujuan, dari hasil kegiatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

²⁰ Ibid.,139-141.

²¹ Solichin Abdul Wahab. *Analisis Kebijakan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), 164.

BAB III

SETTING PENELITIAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan penggabungan dari tiga dinas yang ada pada masa sebelum otonomi daerah yaitu Dinas LLAJ (Lalu Lintas Angkutan Jalan Daerah), Dinas Terminal, dan Dinas Parkir. Dengan adanya Otonomi Daerah sesuai dengan UU No. 22 Tahun 1999 dan pp No. 25 Tahun 2000 maka dibentuklah Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang merupakan penggabungan dari tiga Dinas yakni Dinas LLAJ, Dinas Terminal, Dinas Parkir. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya awalnya telah diatur sesuai dengan PERDA Kota Surabaya No. 3 Tahun 2001 Tentang Organisasi Dinas Kota Surabaya, yang untuk saat ini diganti dengan PERDA No.8 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Perhubungan Kota Surabaya beralamat di Jalan Dukuh Menanggal no 1 Surabaya.¹

Tugas pokok dan Fungsi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Perhubungan Kota Surabaya berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2008 yakni bertugas melaksanakan sebagian urusan pemerintah dalam bidang perhubungan, lingkungan hidup, otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian dan

¹ Dinas Perhubungan Kota Surabaya, "Sejarah Dinas Perhubungan Kota Surabaya", <http://dishub.surabaya.go.id/>, (Sabtu, 25 juni 2016,11.12)

persandian. Fungsi dari Dinas Perhubungan dalam menyelenggarakan tugas yakni merumuskan kebijakan teknis di bidang perhubungan, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, melakukan pembinaan dan melaksanakan tugas yang telah diamanahkan, mengelola ketatausahaan dinas, serta melaksanakan tugas lain yang telah diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selain memiliki tugas dan fungsi yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 91 tahun 2008, Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga memiliki Visi dan Misi. Dimana Visi dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah terwujudnya transportasi yang berkualitas yaitu mengandung pengertian bahwa transportasi diselenggarakan dengan handal, efisien, terjangkau, mengutamakan keselamatan pengguna jasa transportasi dan menekan tingkat kecelakaan seminimal mungkin.

Sedangkan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya yakni mengembangkan sistem transportasi perkotaan yang terintegrasi di wilayah Kota Surabaya dengan meningkatkan kerjasama antar daerah di bidang transportasi. Serta meningkatkan kualitas pelayanan dan penerimaan pendapatan asli daerah di sektor transportasi.

2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2008 tentang Unit Pelaksana Teknik Dinas Parkir atau disingkat UPTD maka

dibentuklah struktur organisasi UPTD Parkir Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

UPTD dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang dalam melaksanakan tugasnya UPTD mempunyai fungsi:

Pelaksanaan penyusunan program kegiatan pengelolaan perparkiran

- a. Pelaksanaan pemungutan retribusi parkir
- b. Penyiapan bahan penetapan lokasi tempat parkir serta memproses permohonan perizinan penyelenggaraan parkir di tepi jalan umum
- c. Pelaksanaan pengelolaan, penataan dan pemeliharaan sarana prasarana pendukung penyelenggaraan perparkiran
- d. Pelaksanaan penertiban, pengawasan dan pengamanan tempat parkir
- e. Pelaksanaan ketatausahaan UPTD
- f. Pelaksanaan penerimaan dan penyetoran retribusi parkir ke Rekening Kas Umum Daerah
- g. Pelaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Parkir pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya terdiri dari 3 wilayah :

- a. UPTD Parkir Wilayah Surabaya Utara
- b. UPTD Parkir Wilayah Surabaya Timur
- c. UPTD Parkir Wilayah Surabaya Selatan

Kepala UPTD yang mempunyai tugas pokok:

- a. Membantu Kepala Dinas Perhubungan dalam melakukan urusan pengelolaan parkir.
- b. Berkewajiban memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan aparat pelaksana dan staf UPTD.
- c. Berkewajiban melaksanakan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronasi dan simplifikasi baik dalam lingkungan UPTD maupun instansi lain yang terkait.

Sub Bagian Tata Usaha bertugas:

- a. Menyusun perencanaan dan kegiatan UPTD
- b. Melaksanakan urusan keuangan.
- c. Melaksanakan administrasi kepegawaian
- d. Melaksanakan pembinaan kelembagaan dan ketatalaksanaan
- e. Melaksanakan penerimaan dan penyetoran retribusi parkir ke Rekening Kas Umum Daerah
- f. Serta melaksanakan koordinasi penyusunan laporan.

Sub Unit Parkir di Tepi Jalan Umum bertugas:

- a. Melaksanakan pengelolaan tempat parkir di tepi jalan umum
- b. Melaksanakan pengamanan, pengawasan dan ketertiban terhadap kendaraan yang diparkir
- c. Melaksanakan pengaturan kelancaran lalu lintas di sekitar lokasi tempat parkir

- d. Melaksanakan pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum.

Sub Unit Parkir Tempat Khusus parkir

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

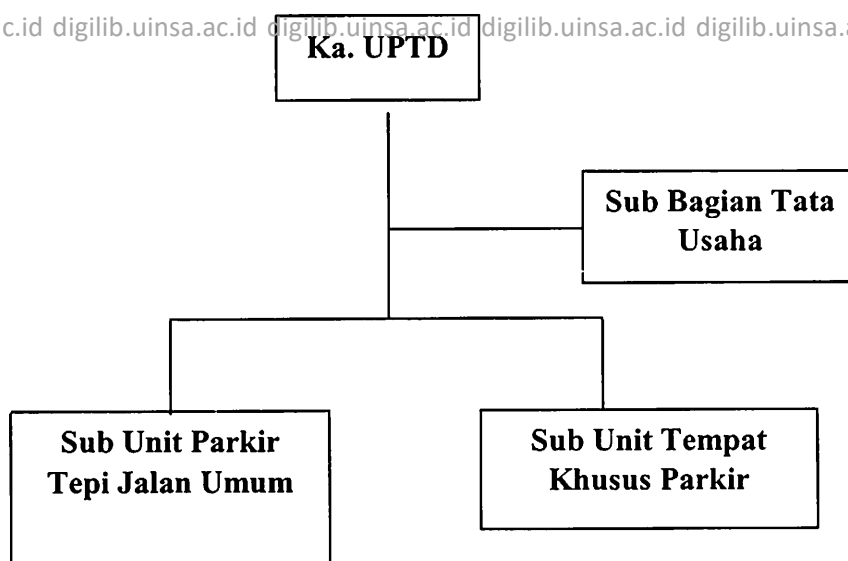
- a. Melaksanakan koordinasi dengan instansi tempat khusus parkir dan para pengelola parkir swasta;
- b. Melaksanakan pemungutan retribusi parkir;
- c. Melaksanakan pengaturan kelancaran lalu lintas di sekitar lokasi tempat khusus parkir dan/atau parkir swasta;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari penjelasan masing-masing tugas dari UPTD parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya. dapat diilustrasikan susunan organisasi UPTD Parkir Dinas Perhubungan pada bagan berikut:

Susunan Organisasi UPTD Parkir Dinas Perhubungan

Kota Surabaya

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id



Dari bagan susunan organisasi UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat diuraikan lagi jumlah Petugas UPTD Parkir Wilayah Utara, Parkir Wilayah Timur, dan Parkir Wilayah Selatan pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1

Tabel Rekapitulasi Data Uraian Pekerjaan Pegawai Kantor UPTD Parkir Selatan, Utara, Timur Dinas Perhubungan Kota Surabaya

NO	Nama Jabatan	Utara	Timur	Selatan	Jumlah
1	Kepala UPTD	1	1	1	3
2	Kasubag Tata Usaha	1	1	1	3
3	Teknis 3	2	2	2	6
4	Teknis 4	2	2	3	7
5	Operasional 1	4	9	7	20
6	Administrasi	5	3	6	14
Jumlah		15	18	19	52

Sumber: Data UPTD Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Dari gambar tabel 3.1 diketahui hasil rekapitulasi pegawai UPTD Parkir pada tahun 2016 berjumlah 52 orang yang terbagi dalam tiga wilayah UPTD Parkir dengan uraian pegawai UPTD Parkir Wilayah Utara 15 orang, pegawai UPTD Parkir Wilayah Timur 18 orang dan pegawai UPTD Parkir Wilayah Selatan 19 orang dengan rincian tugas yang berbeda yakni Kepala UPTD 3 orang, Kasubag Tata Usaha 3 Orang, Teknis 3 berjumlah 6 Orang, Teknis 4 berjumlah 6 Orang, Operasional 1 berjumlah 20 Orang, Administrasi 14 Orang.

3. Gambaran Umum Titik Parkir Tepi Jalan Umum Di Wilayah Kota Surabaya

Terdapat 31 kecamatan yang ada di Kota Surabaya. UPTD Parkir Wilayah Surabaya Utara menaungi 11 kecamatan, untuk UPTD Parkir Wilayah Surabaya Timur menaungi 11 kecamatan, dan untuk UPTD Parkir Wilayah Surabaya Selatan menaungi 9 kecamatan. Jumlah titik parkir/lokasi tepi jalan umum dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut :

Tabel Jumlah Parkir/Lokasi di Tepi Jalan Umum 3.2

No	Uraian	Utara	Timur	Selatan	Jumlah
1	Parkir Tepi Jalan Umum	384 Titik	539 Titik	570 Titik	1.493 Titik
2	Koordinator Juru Parkir	11 Orang	11 Orang	19 Orang	41 Orang
3	Juru Parkir	408 Orang	462 Orang	708 Orang	1.578Orang

Sumber Data: Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Dari tabel 3.2 dapat diketahui jumlah lokasi titik parkir di tepi jalan umum Kota Surabaya dalam 3 wilayah, dengan rincian UPTD Wilayah Parkir Utara 384 titik, UPTD Parkir Wilayah Timur 539 titik, dan UPTD Parkir Wilayah Selatan 570 titik. Jumlah parkir/lokasi secara keseluruhan adalah 1.493 titik.

Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya menunjuk Koordinator juru parkir untuk bertugas mengkoordinir beberapa juru parkir sesuai dengan wilayah kerja yang telah ditentukan yakni mendistribusikan karcis parkir serta mengambil storan dari juru parkir. Jumlah koordinator parkir 41 orang.

Sedangkan juru parkir yang ada di Kota Surabaya khususnya untuk wilayah parkir di tepi jalan umum adalah 1.578 orang yang tersebar dalam wilayah UPTD Parkir Utara 408 orang, UPTD Parkir Timur 462 orang dan UPTD Parkir Selatan 708 orang. Untuk Objek retribusi parkir di tepi jalan umum adalah penyedia jasa pelayanan parkir bagi kendaraan angkutan orang dan barang yang memanfaatkan parkir di tepi jalan umum. Sedangkan subjek retribusi parkir di tepi jalan umum adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan dan menikmati jasa pelayanan parkir di tepi jalan umum.

B. Kondisi Lapangan Sebelum Diterapkan Inovasi Karcis Parkir Hologram Berhadiah

Sebelum diberlakukannya Inovasi karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya masih menggunakan karcis parkir dengan tarif retribusi lama yang dilengkapi juga dengan hologram sebagai tanda agar tidak terjadi pemalsuan karcis oleh oknum-oknum tertentu namun bedanya dengan karcis hologram baru ini terletak pada hologramnya yang dapat digosok untuk mendapatkan hadiah langsung dari Dishub dengan menggunakan tarif retribusi baru yang mengacu pada Perwali Nomor 36 Tahun 2015 tentang perubahan tarif retribusi parkir di tepi jalan umum.

Banyaknya pengaduan dari masyarakat mengenai penyalahgunaan karcis dimana sering terjadi pengguna jasa parkir tidak diberi karcis parkir, penarikan retribusi parkir yang juga tidak sesuai dengan nominal yang tertera pada karcis menjadikan Dishub mengevaluasi inovasi kebijakan lama agar tidak terulang

penyalahgunaan karcis parkir yang memicu kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Inovasi dari Dishub tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah adalah bertujuan untuk memberi pelayanan lebih baik bagi konsumen, dalam hal ini masyarakat Surabaya selaku jasa parkir di Kota Surabaya. Selain itu juga agar menambah daya tarik masyarakat untuk meminta karcis kepada Juru Parkir karna selama ini masyarakat memiliki keengganan dalam hal meminta karcis parkir.

Bersamaan dengan direalisasikannya karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan juga melaunching seragam baru juru parkir hal ini dimaksudkan agar masyarakat mengetahui fungsi rompi yang digunakan juru parkir sebagai identitas jukir. Sehingga Setiap tahun ganti desain seragam agar tidak disalahgunakan atau 'diwariskan' kepada oknum non-jukir. Di sisi lain, masyarakat bisa komplain pelayanan jukir dengan melihat nomor serta kode yang tertera pada rompi tersebut. Berikut adalah desain rompi juru parkir



Keterangan dari desain rompi juru parkir resmi yakni: T adalah Timur yang merupakan kode wilayah petugas Juru Parkir wilayah timur sedangkan nomor 234 adalah nomor registrasi juru parkir yang sudah terdaftar di database Dinas Perhubungan. Kelengkapan petugas juru parkir resmi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat dilihat pada identitas juru parkir serta rompi yang digunakan.

C. Ketentuan Inovasi Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Nomor 1 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan perparkiran dan retribusi parkir dalam pasal 11 adalah sebagai berikut:

1. Pengadaan Karcis Parkir pada tempat parkir yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan dan wajib diporporasi.
2. Pengadaan Karcis Parkir pada tempat parkir yang diselenggarakan oleh orang atau badan dilaksanakan oleh orang atau badan yang bersangkutan.
3. Karcis parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib diporporasi oleh Pemerintah Daerah, kecuali bagi tempat parkir yang menggunakan mesin parkir.
4. Pencetakan karcis parkir wajib memenuhi standar teknis pengamanan.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar teknis pengamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), diatur dengan Peraturan Kepala Daerah.

Karcis parkir adalah tanda bukti pembayaran atas pemakaian tempat parkir kepada setiap kendaraan. Pada karcis parkir harus memuat data sebagai berikut:

a. Nomor seri

b. Nama jenis pungutan

c. Dasar hukum pungutan/izin penyelenggaraan parkir

d. Nomor urut karcis parkir

e. Besarnya retribusi / sewa

f. Waktu masuk dan keluarnya kendaraan

g. Nomor polisi kendaraan

h. Asuransi

i. Hari, tanggal dan bulan

j. Nomor telepon pengaduan

Karena untuk mengantisipasi pemalsuan karcis parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan inovasinya karcis parkir baru hologram berpengaman dapat dijadikan bukti sah pengguna jasa parkir tidak mudah dipalsukan. Dibalik hologram karcis tersebut tertera tulisan hadiah yang dapat diperoleh, akan tetapi tidak setiap karcis yang berhologram berhadiah. Berikut gambar desain karcis parkir tepi jalan umum hologram berhadiah untuk kendaraan roda 4:



Pengawasan Pemilik Kendaraan Ditempel di Kendaraan

Keterangan dari gambar desain karcis parkir hologram berhadiah diatas telah memenuhi kriteria dari Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2009. Dilengkapi dengan nomor seri karcis, tanggal masuk kendaraan, nomor kendaraan, jam masuk kendaraan, dan jam keluar kendaraan. Sedangkan dibagian belakang karcis terdapat keterangan Tempat pengambilan hadiah dan pengaduan: Dinas Perhubungan Kota Surabaya Jalan Dukuh Menanggal no 1 Surabaya. Segala barang yan ada didalam kendaraan anda adalah tanggung jawab anda, dan pengelola parkir tidak bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan barang pada kendaraan anda. Pajak hadiah ditanggung pengguna jasa parkir.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. Penyajian Data

Pada bagian ini peneliti memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir berupa karcis parkir hologram berhadiah. Dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif

1. Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Munculnya inovasi karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya tidak lepas dari keinginan Dishub untuk melakukan pembaharuan ide-ide dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat pada bidang perparkiran serta mewujudkan ketertiban, keamanan dan kelancaran lalu lintas yang lebih baik untuk masyarakat Kota Surabaya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Salah satunya yakni inovasi terbaru Dishub berupa karcis parkir hologram berhadiah, hal ini tidak lepas dari evaluasi inovasi sebelumnya. berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tranggono Wahyu selaku Kepala UPTD Parkir Timur pada pukul 10.29 WIB, menjelaskan bagaimana latar belakang inovasi karcis parkir hologram berhadiah:

“Latar belakang adanya inovasi karcis parkir hologram berhadiah merupakan hasil dari evaluasi inovasi sebelumnya yang berbeda mekanismenya, perbedaan tersebut terletak pada mekanisme pemberian hadiah. Inovasi sebelumnya dilakukan undian setiap satu tahun sekali, sedangkan inovasi karcis parkir

hologram berhadiah pemberian hadiah diberikan secara langsung bagi yang beruntung.”¹

Dari ungkapan bapak Tranggono Wahyu dapat dijelaskan bahwa inovasi karcis parkir hologram berhadiah ini merupakan adopsi dari inovasi sebelumnya yang dalam perealisasiannya masih terjadi penyalahgunaan karcis oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, serta kurang optimalnya Dishub melakukan pengawasan dilapangan sehingga terjadi kecurangan. Sedangkan dalam inovasi sebelumnya pemberian hadiahnya dilakukan dengan cara pengundian satu tahun sekali, sehingga masyarakat tidak terlalu antusias.

Berbeda dengan inovasi terbaru ini dimana hadiah bisa diberikan langsung bagi mereka yang beruntung. Harapan dari Dishub Kota Surabaya dengan diberlakukannya karcis parkir hologram berhadiah masyarakat tidak segan untuk meminta karcis parkir yang menjadi hak miliknya ketika memarkirkan kendaraan di tempat parkir tepi jalan umum serta mengurangi kebocoran Pendapatan Asli Daerah dari sektor parkir.

Demikian pula dengan yang disampaikan oleh Bapak Sutomo selaku staf teknis 3 UPTD Parkir Wilayah Utara pada wawancara pukul 11.50 WIB yakni:

”Banyak ide-ide baru yang sudah di tampung ketika di adakan rapat, namun inovasi karcis parkir hologram berhadiah yang dipilih melalui beberapa pertimbangan, apakah nantinya dapat di terima oleh masyarakat yang menggunakan jasa parkir. “²

¹ Tranggono Wahyu, *Wawancara*, Surabaya, 29 Juli 2016.

² Sutomo, *Wawancara*, Surabaya, 27 Juli 2016.

Dari ungkapan Bapak Sutomo dapat dijelaskan bahwa inovasi karcis parkir hologram berhadiah tidak langsung direalisasikan, akan tetapi ada pertimbangan-pertimbangan tertentu baik dari segi efisiensi waktu, tenaga, pikiran dan anggaran. Apakah nantinya dalam perealisasiannya masyarakat antusias atau hanya menjadi sebuah inovasi yang berjalan kurang optimal seperti inovasi sebelumnya. Sehingga selalu dilakukan kegiatan bertukar pendapat maupun ide setiap satu minggu sekali hal ini untuk meminimalisir akibat yang akan timbul jika sebuah inovasi diterapkan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Rahmad juru parkir roda dua tepi jalan umum blauran wilayah Surabaya selatan pada pukul 09.30 WIB yang telah bekerja sebagai juru parkir selama 6 tahun mulai dari tahun 2011 hingga 2016 yakni:

“Seluruh juru parkir yang ada di Kota Surabaya sudah di himbau untuk menggunakan karcis baru yang berhologram, dengan tarif baru sesuai dengan yang tertera pada karcis. Hal ini patut di apresiasi karena adanya terobosan baru dari Dishub Kota.”³

Dari wawancara dengan Bapak Rahmad selaku juru parkir roda dua di tepi jalan umum beliau mengapresiasi inovasi yang telah direalisasikan oleh Dishub Kota Surabaya. Wawancara juga dilakukan terhadap pengguna jasa parkir di tepi jalan umum dengan Saudara Rendy salah satu mahasiswa PTS Kota Surabaya pukul 13.28 WIB mengenai inovasi karcis parkir hologram berhadiah Dishub:

“Saya gak tau kalo Dinas Perhubungan Kota Surabaya menerapkan sebuah inovasi baru. Saya taunya malah dari sampean kalo ada inovasi karcis parkir hologram berhadiah langsung. Karna saya sendiri tipikal orang yang jarang minta karcis sama juru parki, lah saya saya juga gak tau yang mana parkir resmi dan tidak resmi yang penting saya parkir, kendaraan saya aman.”⁴

Dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa parkir di tepi jalan umum dapat dipahami jika masih ada yang belum mengetahui realisasi

³ Rahmad, *Wawancara, Surabaya, 28 Juli 2016.*

⁴ Rendy, *Wawancara, Surabaya, 15 juli 2016.*

karcis parkir hologram yang telah diberlakukan mulai tanggal 1 maret 2016, bahkan tidak tahu juga cara membedakan mana parkir resmi dan parkir tidak resmi.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Sedangkan menurut personil UPTD Parkir realisasi sudah benar-benar dilakukan khususnya di *Traffic Light*, lokasi parkir tepi jalan umum tertentu. Berbicara tentang proses realisasi Ibu Yuli Astuti selaku staf teknis 3 menjelaskan bahwa:

“Dishub sudah melakukan sosialisasi baik di tempat parkir yang ada di tepi jalan umum, maupun dengan menyebarkan brosur. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan masih kurang optimal dikarenakan jumlah personil UPTD Parkir sedikit.”⁵

Dari apa yang disampaikan oleh ibu Yuli Astuti dapat diketahui bahwa realisasi juga sudah dilakukan salah satunya di beberapa titik *traffic light* dengan menyebarkan brosur mengenai karcis parkir hologram berhadiah, akan tetapi tidak semua masyarakat mungkin membaca brosur tersebut. Bahkan sosialisasi langsung di lapangan juga sudah dilakukan.

Pemberlakuan karcis parkir hologram berhadiah belum seluruhnya digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id dilaksanakan oleh juru parkir se Kota Surabaya, peneliti mencoba bertanya pada juru parkir di tepi jalan umum daerah blauran pada pukul 09.55 WIB, ditemukan masih ada juru parkir menggunakan karcis lama yang nominal tarif retribusinya masih senilai Rp. 500. Ketika ditanya beliau menjawab:

“Saya sudah lama menjadi tukang juru parkir roda dua, saya sudah mengetahui program barunya Dishub, bahkan saya juga sudah mendapatkan karcis model baru tapi saya masih menggunakan karcis model lama jadi sayang kalau gak dipakai.”⁶

⁵ Yuli Astuti, *Wawancara*, Surabaya, 28 Juli 2016.

⁶ Jukir, *Wawancara*, Surabaya, 28 Juli 2016.

Dari apa yang telah disampaikan oleh salah satu tukang juru parkir dapat diketahui jika Dalam prakteknya dilapangan masih ada juru parkir yang menggunakan karcis lama untuk penarikan retribusi. Sehingga perlu dilakukan evaluasi oleh Dinas Perhubungan untuk menindak lanjuti praktek kecurangan yang ada. Bahkan untuk penarikan retribusi dilapangan juga tidak sesuai dengan yang tertera pada karcis. Salah satunya pengguna jasa parkir tepi jalan umum saudara Widodo Kusumo karyawan toko buah yang ada diwilayah surabaya bagian utara:

*“Saya tidak tau inovasi terbaru tentang karcis parkir berhadiah, karena setiap kali saya memarkirkan kendaraan bermotor saya tidak jarang saya tidak mendapatkan karcis”.*⁷

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan informan saudara Widodo Kusumo yakni tidak memperdulikan berapa nominal yang harus dibayar untuk sekali parkir, serta informan tidak mengetahui jika terdapat juru parkir yang menyalahgunakan tarif karcis. Bahkan untuk inovasi terbaru Dishub informan benar-benar tidak mengetahui sama sekali. Sedangkan hasil wawancara dengan juru parkir Bapak Yusuf tukang juru parkir roda 4 jalan blauran mengatakan:

*“Semenjak karcis baru diberlakukan, saya sudah menggunakannya. Untuk penarikan tarif retribusi ya saya sesuaikan dengan yang ada dikarcis, tapi terkadang ada orang-orang yang memberikan lebih dari Rp. 3000 untuk kendaraan roda empat.”*⁸

Dari apa yang telah dipaparkan oleh bapak Yusuf diatas tidak semua tukang juru parkir melakukan praktek tindak kecurangan dilapangan. Karna jika mereka mendapatkan uang lebih bukan berarti dari penarikan retribusi yang lebih mahal, melainkan kepedulian pengguna parkir yang memberikan

⁷ Widodo Kusumo, *Wawancara*, Surabaya, 11 Juli 2016.

⁸ Yusuf, *Wawancara*, Surabaya, 28 Juli 2016.

uang lebih dari apa yang sudah tertera didalam karcis tersebut. Berikut hasil analisis yang dihubungkan dengan teori:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
Tabel 4.1

Hasil Analisis dengan Teori

Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya

No	Informan	Data	Teori
1	Tranggono Wahyu (Kepala UPTD Parkir Wilayah Timur)	Hasil dari evaluasi inovasi karcis parkir berhadiah sebelumnya	Teori Kebijakan Publik Anderson, dari salah satu ciri-ciri kebijakan publik dimana setiap kebijakan tidak berdiri sendiri,terpisah dari kebijakan yang lain. Dimana inovasi terbaru berhubungan dengan inovasi kebijakan yang lama.
2	Sutomo (Staf Teknis 3 UPTD Parkir Wilayah Utara)	Banyak ide-ide untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dari sektor parkir	Teori Kebijakan Publik, tentang agenda kebijakan. Proses penyusunan kebijakan di pengaruhi oleh sistem demokrasi dan berbagai opsi pilihan
3	Yuli Astuti (Staf Teknis 3 UPTD Parkir Wilayah Timur)	Dishub telah melakukan sosialisasi baik melalui media online,cetak, terjun langsung di beberapa titik parkir tepi jalan umum.	Teori dan Model Implementasi Kebijakan. Dalam sumberdaya lingkungan ekonomi, sosial dan politik proses perealisasi karcis parkir hologram berhadiah telah mencakup seluruh sumberdaya tersebut.

4	Rahmad (Petugas Juru Parkir Wilayah UPTD Parkir Selatan)	Mengapresiasi inovasi karcis parkir hologram berhadiah yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya	Teori Implementasi Kebijakan, dalam proses pelaksanaan kebijakan publik tanpa adanya realisasi karcis maka inovasi tersebut tidak akan berjalan dengan baik.
5	Juru Parkir Wilayah UPTD Parkir Selatan	Juru Parkir masih menggunakan karcis model lama	Teori dan Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn. Dalam prakteknya komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan perlu adanya komunikasi yang baik agar tidak terjadi penyalahgunaan kebijakan
6	Rendy (Pegguna Jasa Parkir Tepi Jalan Umum)	Informan tidak mengetahui jika Dinas Perhubungan mengeluarkan sebuah inovasi baru berupa karcis parkir hologram berhadiah.	Teori Kebijakan Publik, dalam proses pelaksanaan kebijakan, perealisasiannya masih kurang optimal.
7	Widodo Kusumo	Setiap kali memarkirkan kendaraan tidak selalu mendapatkan karcis	Teori dan Model Implementasi Kebijakan, dalam pelaksanaannya tidak semua inovasi dapat berjalan dengan yang diharapkan

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Berupa Karcis Parkir Hologram Berhadiah

Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Ketika sebuah inovasi baru dimunculkan maka tidak lepas dari faktor yang mendukung dan menghambat terlaksananya sebuah inovasi kebijakan yang baru. Menurut pendapat Saudara Rahmad Ali Dani staff UPTD Parkir Selatan adalah:

“Komitmen yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah bagaimana inovasi karcis parkir hologram berhadiah ini dapat di pahami oleh masyarakat, dan juru parkir sebagai bentuk meningkatkan pelayanan publik, dalam proses perealisasiannya tidak terlepas dari peran sebuah media.”⁹

Dari penjelasan saudara Rahmad Ali Dani dapat difahami jika proses perealisasiian inovasi kebijakan karcis parkir hologram berhadiah tidak terlepas dari sarana media informasi baik media elektronik, maupun cetak. Sehingga masyarakat tau akan informasi inovsi baru yang sedang direalisasikan oleh Dishub Kota Surabaya. Dengan adanya penelitian di Dinas Perhubungan dapat membantu proses sosialisasi program ini, karna tidak semua masyarakat senang membaca berita. Dinas Perhubungan juga menyediakan forum pengaduan bagi masyakat terkait dengan pelayanan yang diterima baik dilapangan maupun di Dinas Perhubungan sebagai langkah untuk mengevaluasi kinerja Dishub itu sendiri.

Informasi yang tidak kalah pentingnya adalah transparansi Dinas Perhubungan mengenai pendistribusian karcis parkir, agar masyarakat bisa

⁹ Rahmad Ali Dani, *Wawancara*, Surabaya, 28 juli 2016.

menilai bagaimana upaya yang telah dilakukan oleh Dinas dalam proses pendistribusian karcis agar tidak terjadi penyalahgunaan karcis. Tiap-tiap lokasi titik parkir di tepi jalan umum, pendistribusian karcis berbeda-beda dengan melihat karakteristik dari lokasi tersebut strategis atau tidak, bisa menampung jumlah volume kendaraan berapa, sehingga tidak asal memberikan karcis kepada tukang juru parkir. ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh bapak Muhammad Husain tukang juru parkir rumah makan gudeg Bu Har yang ada di jalan Tidar, peneliti melakukan wawancara pukul 08.30 WIB sebagai berikut:

“Saya diberi karcis parkir hologram oleh koordinator lapangan pas pukul 11 malam mbak, itu sekalian ngasih setoran hari ini. Setoran per hari untuk selasa sampai sabtu jumlahnya Rp. 110.000. kalau hari minggu kan banyak toko yang libur jadi setorannya Cuma Rp. 50.000. sedangkan hari senin warung libur jadi gak setor.”¹⁰

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa setoran yang harus diberikan oleh juru parkir ke koordinator lapangan sejumlah Rp.110.000 untuk hari-hari aktif, sedangkan untuk hari minggu dimana banyak toko-toko maupun warung-warung yang ada disekitar jalan Tidar banyak yang tutup maka setoran yang harus diberikan adalah Rp.50.000. Jadi Setoran maupun pemberian karcis yang dilakukan oleh Dishub memang disesuaikan dengan karakteristik wilayah tersebut.

Dari uraian-uraian diatas dapat diketahui apa saja yang menjadi faktor-faktor terlaksananya sebuah inovasi kebijakan baru Dishub. Maka bapak Sutomo selaku staf teknis 3 UPTD Parkir Utara juga menjelaskan apa

¹⁰ Muhammad Husain, *Wawancara*, Surabaya, 30 Juni 2016.

saja yang menjadi faktor penghambat dari inovasi Kebijakan baru Dishub berupa karcis parkir hologram berhadiah:

“Faktor penghambat memang kebanyakan juru memungut retribusi tidak sesuai dengan ketentuan, itu disebabkan pengawasan kami kurang optimal artinya jumlah Tukang juru parkir dengan jumlah pengawas tidak seimbang, mungkin perlu dilakukan pembenahan sistem. Kita juga sudah mengkaji ada wacana kedepan untuk menetralsir peredaran uang secara langsung di juru parkir, kita sudah ada waktu melakukan kajian-kajian Cuma masih butuh waktu kearah sana karna butuh waktu, tenaga dan modal.”¹¹

Dari apa yang telah dipaparkan oleh bapak Sutomo diatas dapat diketahui bahwa salah satu faktor penghambat berjalannya realisasi karcis parkir hologram adalah dari tukang juru parkir dilapangan yang memungut retribusi tidak sesuai dengan ketentuan. Ditambah lagi jumlah pengawas lapangan tidak seimbang dengan jumlah tukang juru parkir yang ada di titik-titik parkir tepi jalan umum Kota Surabaya. Berikut hasil analisis yang dihubungkan dengan teori:

Tabel 4.2

Hasil Analisis dengan Teori

Faktor Pendukung dan Penghambat Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya

No	Informan	Data	Teori
1	Rahmad Ali Dani (Staf Teknis UPTD Parkir Wilayah Selatan)	Pentingnya peran media dalam proses perealisasi inovasi karcis	Teori Kebijakan Publik dalam konsep pelayanan publik dimana harus ada sarana dan prasarana yang mendukung dalam

¹¹ Sutomo, *Wawancara*, Surabaya, 27 juli 2016.

		parkir	penyelenggaraan inovasi karcis parkir hologram berhadiah.
2	Muhammad Husain (Juru Parkir Kendaraan Roda 2)	Adanya kejelasan setoran yang harus disetor oleh juru parkir kepada koordinator parkir	Teori Kebijakan Publik dalam konsep pelayanan publik bahwa pihak yang terlibat memberikan pelayanan harus profesional, disiplin dan transparan dalam memberikan uang setoran, agar tidak terjadi penyalahgunaan setoran.
3	Sutomo (Staf Teknis 3 UPTD Parkir Wilayah Utara)	Penarikan retribusi yang dilakukan juru parkir tidak sesuai dengan nominal yang tertera pada karcis	Teori dan Model Implementasi Kebijakan, dalam pelaksanaannya tidak semua inovasi dapat berjalan dengan yang diharapkan, terkadang ada oknum tertentu menyalahi aturan yang telah berlaku.

B. Pembahasan dan Analisis

Setelah merangkum data-data yang sudah dipaparkan diatas selanjutnya peneliti akan melakukan pembahasan dan analisis.

Kebijakan menurut Anderson merupakan serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Berdasarkan data yang telah ditemukan oleh peneliti, dapat dianalisis diantaranya:

1. Proses Kebijakan Publik

Tahap Pertama, dilakukan identifikasi dan perumusan masalah. Karena dengan dilakukannya perumusan masalah dapat membantu asumsi-asumsi yang tersembunyi, diagnosis penyebab-penyebabnya, memetakan tujuan-tujuan memungkinkan memadukan pandangan-pandangan yang bertentangan dan merancang peluang-peluang inovasi kebijakan baru.¹²

Peneliti menemukan data bahwasanya mendapatkan pelayanan yang lebih baik adalah keinginan masyarakat pada bidang pelayanan parkir serta terwujudnya ketertiban, keamanan dan kelancaran lalu lintas yang lebih baik untuk masyarakat Kota Surabaya.

Tahap Kedua, Agenda kebijakan dan partisipasi masyarakat. Agenda kebijakan tidak lain adalah sebuah daftar permasalahan atau isu yang mendapat perhatian serius karena berbagai sebab untuk ditindak lanjuti atau diproses pihak yang berwenang menjadi kebijakan. Apakah kebijakan yang akan dibuat dapat memenuhi keinginan masyarakat atau tidak.¹³

Dinas Perhubungan Surabaya berniatif membuat inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir berupa karcis parkir hologram berhadiah sebagai bentuk apresiasi Dishub terhadap masyarakat yang telah menyampaikan aspirasinya baik melalui forum media center maupun forum pengaduan yang telah disediakan. Sebagai bentuk evaluasi terhadap inovasi kebijakan sebelumnya, yang dikatakan

¹² Ismail Nawawi. *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Putra Media Nusantara ITS,2009),63.

¹³ Said Zainal Abidin. *Kebijakan Publik*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2012), 95.

belum berjalan optimal dikarenakan terjadi penyalahgunaan karcis oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Tahap Ketiga. Perumusan kebijakan. Perumusan (formulasi) kebijakan merupakan proses kelanjutan dari perumusan masalah yang telah dimasukkan dalam agenda kebijakan, yang bertujuan mengembangkan rencana, metoda, dan konsep-konsep sebagai upaya untuk menghasilkan peraturan yang diusulkan.¹⁴ Pada tahap ini Dinas Perhubungan membuat sebuah inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir berupa karcis parkir hologram berhadiah dengan melihat latar belakang realisasi inovasi sebelumnya berupa karcis parkir undian berhadiah setiap satu tahun sekali.

Tahap Keempat. Analisis dan perumusan rekomendasi kebijakan publik. Rekomendasi kebijakan merupakan saran yang disampaikan kepada yang berwenang dalam mengambil kebijakan untuk melakukan suatu aksi kebijakan guna memecahkan atau mencapai suatu tujuan yang dikehendaki. Banyak rekomendasi inovasi-inovasi dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat seperti inovasi kedepannya ingin menerapkan parkir voucher, parkir elektrik. Akan tetapi perlu dilakukan analisis mengenai ide-ide baru tersebut karena dampak dari diberlakukannya sebuah inovasi kebijakan baru pasti ada. Dengan berbagai pertimbangan yang matang.

¹⁴ Ismail Nawawi. *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Putra Media Nusantara ITS,2009),123.

Tahap Kelima. Pelaksanaan kebijakan publik. Pelaksanaan inovasi kebijakan karcis parkir hologram berhadiah merupakan suatu mekanisme pelaksanaan inovasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai perumus kebijakan teknis di bidang perhubungan. Sedangkan juru parkir memiliki tugas memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan karcis parkir terhadap pengguna jasa parkir, serta memungut retribusi sesuai dengan ketentuan Perwali Nomor 36 Tahun 2015.

Sedangkan masyarakat sebagai pengguna jasa parkir perlu berkontribusi dalam terlaksananya inovasi kebijakan baru tersebut karna dengan meminta karcis parkir dapat mengurangi angka kebocoran PAD. Inovasi kebijakan karcis parkir hologram berhadiah merupakan salah satu program Dishub sebagai satu solusi sistem pengelolaan perparkiran yang ada.

Tahap Keenam. Evaluasi kebijakan. Evaluasi dapat diartikan secara luas maupun secara sempit, hal ini dapat dilihat dari siapa yang melakukan evaluasi. Evaluasi secara menyeluruh antara lain mencakup penilaian apa yang dilaporkan dan apa yang dihasilkan. Evaluasi dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan penilaian masyarakat. Disini peneliti mendapatkan sumber data jika tahap implementasi inovasi kebijakan retribusi pelayanan parkir berupa karcis parkir hologram berhadiah belum terlaksana secara maksimal. Dalam praktiknya masih terdapat kecurangan yang dilakukan oleh juru parkir dengan tidak memberikan karcis, maupun penarikan retribusi yang tidak sesuai. Serta keengganan masyarakat untuk meminta karcis yang menjadi haknya.

2. Proses Implementasi Kebijakan

Tidak semua kebijakan berhasil diimplementasikan secara sempurna karena implementasi kebijakan pada umumnya memang lebih sulit dari sekedar merumuskannya. Implementasi menyangkut kondisi riil yang sering berubah dan sulit diprediksikan. Strategi implementasi mengaitkan berbagai lapisan dan kelompok dalam masyarakat. Semakin banyak kepentingan yang terakomodasikan semakin besar kemungkinan suatu kebijakan berhasil diimplementasikan. Jika dikaitkan dengan teori model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn bahwa

Ukuran dan Tujuan Kebijakan. Inovasi retribusi pelayanan parkir berupa karcis parkir hologram berhadiah mempunyai standar dimana telah dilakukan evaluasi berulang-ulang untuk memunculkan sebuah inovasi baru dan sasaran dari inovasi tersebut sangat jelas yakni memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna jasa parkir di Kota Surabaya.

Sumberdaya. Sebuah inovasi kebijakan tidak lepas dari adanya dukungan sumberdaya manusia yakni Personil Dinas Perhubungan, Personil UPTD Parkir, Tukang juru parkir serta masyarakat yang telah berkontribusi dalam terlaksananya inovasi tersebut dan sumberdaya materi, maupun gagasan ide-ide baru.

Komunikasi antar Organisas dan Kegiatan Pelaksanaan. Komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam hal koordinasi dan kerjasama agar kebijakan berjalan sesuai yang diharapkan baik dari instansi terkait, masyarakat, serta penyedia jasa parkir.

Karakteristik Badan Pelaksana. Agar suatu inovasi kebijakan dapat tercapai secara optimal perlu adanya transparansi dari berbagai pihak. Baik dalam hal sosialisasi inovasi karcis, pendistribusian karcis, serta harapan yang diinginkan oleh semua pihak dapat terpenuhi.

Disposisi Pelaksana. sikap penerimaan atau penolakan dari pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi dari satu pihak saja. Sehingga dilakukan evaluasi-evaluasi untuk mencari inovasi yang sejalan dengan keinginan, harapan dari berbagai pihak.

Kondisi lingkungan sosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi inovasi kebijakan karcis parkir hologram, sejauhmana masyarakat, tukang juru parkir memberikan dukungan terhadap inovasi karcis tersebut. Dalam prakteknya tidak semua masyarakat mengetahui inovasi terbaru Dishub

Peneliti menemukan banyak hal, implementasi karcis parkir hologram berhadiah di lapangan belum maksimal, diantaranya, *Pertama*. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan khususnya bagian UPTD Parkir belum optimal, dikarenakan jumlah pengawas lapangan, koordinator lapangan tidak seimbang dengan jumlah juru parkir dan lokasi titik parkir tepi jalan umum. *Kedua*. Kurangnya antusiasme masyarakat terkait diberlakukannya karcis parkir hologram berhadiah. *Ketiga*. Penarikan tarif retribusi yang tidak sesuai dengan

yang tercantum pada Perwali Nomor 36 tahun 2015 tentang kenaikan retribusi pelayanan parkir. karna keengganan masyarakat untuk memperlakukan nominal yang harus dibayar untuk parkir kendaraannya.

Menurut James Anderson sebuah kebijakan harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

Setiap kebijakan harus ada tujuannya. Artinya pembuatan suatu kebijakan tidak boleh sekedar asal buat atau karena kebetulan ada kesempatan membuatnya. Tanpa ada tujuan tidak perlu ada kebijakan. Sehingga dapat dipahami orientasi pada tujuan suatu kebijakan sangat berarti.

Suatu kebijakan tidak berdiri sendiri, terpisah dari kebijakan yang lain. Namun ia berkaitan dengan berbagai kebijakan dalam masyarakat, dan berorientasi pada implementasi, interpretasi, dan penegakan hukum. Suatu kebijakan berhubungan dengan kebijakan terdahulu dan akan diikuti oleh kebijakan lain.

Kebijakan adalah apa yang dilakukan pemerintah, bukan apa yang masih ingin atau dikehendaki atau dilakukan pemerintah. Karena kebijakan pada dasarnya adalah pedoman untuk bertindak baik untuk melakukan maupun untuk tidak melakukan sesuatu guna mencapai tujuan, sehingga diperlukan adanya keputusan pengaturan dari pemerintah.

Kebijakan dapat berbentuk negatif atau melarang dan juga dapat berupa pengarahan untuk melaksanakan dan menganjurkan. Selain melarang dan menganjurkan, dalam masyarakat juga terdapat kebijakan yang tidak bersifat melakukan dan juga tidak bersifat melarang. Dalam pengambilan suatu keputusan

terkadang ada pihak yang tidak dapat menyetujui suatu keputusan, akan tetapi juga tidak menolak keputusan tersebut.

*Kebijakan harus berdasarkan hukum, sehingga mempunyai kewenangan untuk memaksa masyarakat untuk mengikutinya*¹⁵.

Dari realisasi inovasi kebijakan karcis hologram berhadiah yang dikeluarkan oleh Dishub Surabaya ini. Maka apa yang dilakukan oleh Dishub Surabaya ini telah memenuhi beberapa syarat lahirnya sebuah kebijakan publik sebagaimana yang dipaparkan oleh James Anderson. *Pertama* inovasi kebijakan karcis hologram telah mempunyai tujuan yakni memberi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. *Kedua* kebijakan dari dishub tidaklah berdiri sendiri dimana inovasi karcis hologram berhadiah adalah hasil dari inovasi Perwali No. 36 Tahun 2015. *Ketiga* kebijakan dari Dishub ini adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah karena Dishub Surabaya adalah aparatur pemerintah.

C. Hasil Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Oleh Dinas

Perhubungan Kota Surabaya

Kurangnya jumlah personil UPTD Parkir Kota Surabaya menyebabkan kurang optimalnya proses perealisasi inovasi karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya kepada para pengguna jasa parkir maupun juru parkir yang ada di beberapa titik parkir tepi jalan umum. Dalam realisasinya masih terdapat juru parkir yang menyalahgunakan karcis parkir hologram berhadiah tersebut, terbukti dengan penarikan tarif retribusi yang tidak sesuai

¹⁵ Zainal Abidin, Said. *Kebijakan Publik*. (Jakarta : Salemba Humanika, 2012),22-23.

dengan nominal yang tertera pada karcis, adapula juru parkir yang dengan sengaja tidak memberikan karcis parkir kepada pengguna jasa parkir.

Bahkan masyarakat pengguna jasa parkir tidak semuanya mengetahui inovasi terbaru dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dikarenakan beberapa hal yakni pengguna jasa parkir terkadang tidak mendapatkan karcis parkir yang menjadi haknya, keengganan masyarakat untuk mengetahui karcis parkir hologram berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya, serta keengganan masyarakat untuk mempersoalkan penarikan retribusi yang tidak sesuai dengan yang tertera di karcis. Sedangkan faktor pendukung dari inovasi karcis parkir hologram berhadiah yakni adanya kesadaran dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan parkir yang lebih baik terhadap masyarakat pengguna jasa parkir khususnya di Kota Surabaya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB V

PENUTUP

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni:

1. Realisasi Inovasi dari Dishub tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah yang bertujuan untuk memberi pelayanan lebih baik bagi konsumen, dalam hal ini masyarakat Surabaya selaku pengguna jasa parkir di Surabaya, tidaklah berjalan mulus sebagaimana yang diharapkan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku pembuat inovasi kebijakan, maupun masyarakat Surabaya selaku sasaran kebijakan yang dituju. Dalam realitasnya di lapangan, masyarakat selaku pengguna jasa parkir tidak mendapat karcis hologram berhadiah dalam kondisi yang sebagaimana mestinya. Karcis yang diberikan oleh juru parkir kepada para pengguna jasa parkir terkadang dalam kondisi hologram telah di gosok, tidak jarang pula banyak masyarakat awam yang tidak mengerti akan inovasi dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sehingga terkadang mereka yang tidak mengerti tidak diberi karcis hologram berhadiah oleh juru parkir.
2. Dari persoalan ini dapat dikatakan bahwa faktor pendukung realisasi inovasi karcis parkir hologram Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah kesadaran Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

perubahan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan terobosan baru berupa sebuah inovasi karcis parkir hologram berhadiah. Adanya kritik dan saran dari masyarakat pengguna jasa parkir, sehingga Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat mengevaluasi inovasi – inovasi yang sebelumnya telah diberlakukan.

Dan faktor penghambat dari realisasi inovasi karcis parkir hologram berhadiah dari pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya kurang optimalnya sosialisasi sehingga banyak masyarakat yang belum tahu kebijakan ini. Selain faktor digosoknya karcis hologram oleh para Jukir, penarikan retribusi karcis yang tidak sesuai dengan nominal yang tertera tentu perlu perhatian dan pendekatan khusus agar para Jukir tidak melakukan penyalahgunaan karcis seperti ini.

B. Saran

Agar inovasi kebijakan karcis parkir hologram berhadiah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan baik oleh Dinas Perhubungan maupun Masyarakat pengguna jasa karcis. Perlu kiranya untuk Dinas Perhubungan melakukan sosialisasi semaksimal mungkin, serta melakukan pembinaan terhadap para juru parkir agar tidak ada lagi pengaduan dari masyarakat mengenai karcis yang tidak diberikan oleh juru parkir, penarikan retribusi yang melebihi ketentuan. Sedangkan untuk masyarakat pengguna jasa parkir juga harus memiliki kesadaran diri untuk meminta karcis parkir yang menjadi haknya, dan segera melapor ke Dinas Perhubungan apabila masih terdapat penyalahgunaan karcis dilapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
Abdul Wahab, Solichin. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.

Abidin Zainal, Said. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika, 2012.

Chalik, Abdul. Muttaqin Habibullah. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. Yogyakarta:
Interpena, 2015.

Endeaswara, Suwardi. *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta;
Pustaka Widyatama, 2006.

Gobel, Erwin Zubair, Yosef P.Koton. *Pengelolaan Danau Limboto Dalam Perspektif
Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Deepublish, 2012.

Hessel, Nogi. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Grasindo, 2005.

Nawawi, Ismail. *Public Policy*. Surabaya : Putra Media Nusantara ITS, 2009.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
Nurcholis, Hanif. *Teori dan Praktek Pemerintah & Otonomi Daerah*. Grasindo, 2005.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta,
2010.

Soebechi, Imam. *Judicial Review Perda Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Sinar
Grafika, 2013.

Winarno, Budi. *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. Yogyakarta: Medpress, 2008.

Wrihatnolo, Randy R. Riant Nugroho Dwijowijoto. *Manajemen Pemberdayaan, Sebuah Pengantar dan Panduan Untuk Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Internet:

Dinas Perhubungan Kota Surabaya,

http://dishub.surabaya.go.id/backend/upload/files/peraturan/PERDA/perwali_1675.pdf, “Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 Tahun 2015” (Jum’at, 24 Juni 2016)

Dinas Perhubungan Kota Surabaya, <http://dishub.surabaya.go.id/> “Sejarah Dinas Perhubungan Kota Surabaya” (Sabtu, 25 juni 2016)

Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/Parkir> “Parkir” (Senin, 20 juni 2016)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id