

Analisis Penyelesaian Konflik Antara Dinas Perhubungan dengan Juru Parkir dalam Kebijakan Pembayaran Parkir Melalui QRIS di Taman Bungkul Kota Surabaya

Nama Diky Wahyu, Mu'azari Khoirul Zacky, Mohammad Rafli Erlangga,
Rizky Nizar Wahyu Illahi, Rosyidatuzzahro Anisykurlillah

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

wahyudiky930@gmail.com, zacky.azar@gmail.com, rizkynizar.jbg4114@gmail.com,
mraflerlangga30@gmail.com, rosyida.adne@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

One of the problems that often arises in implementing new government policies is resistance from the community. This also happens to the parking payment policy via the QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) system at Taman Bungkul Surabaya. Although basically this policy aims to simplify and modernize the payment system, its implementation has actually triggered rejection from some people involved, including parking officers. This research aims to analyze how the conflict between the Transportation Service and parking officers is resolved in the parking payment policy via QRIS in Taman Bungkul, Surabaya City. The research method used is descriptive qualitative with interviews, documentation and data collection, and uses conflict resolution theory according to Ralf Dahrendorf which states that conflict resolution can be resolved in three ways, namely Arbitration, Mediation and Arbitration. The results of this research are to explain parking fees that have not reached the target, the application of QRIS for parking payments, conflicts of interest and policy evaluation, as well as digital transformation and socio-economic impacts.

Keywords: Conflict; Parking officers; QRIS; Parking Payment

ABSTRAK

Salah satu permasalahan yang kerap muncul dalam penerapan kebijakan baru pemerintah adalah penolakan dari masyarakat. Hal ini juga terjadi pada kebijakan pembayaran parkir melalui sistem QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) di Taman Bungkul Surabaya. Meskipun pada dasarnya kebijakan tersebut bertujuan untuk mempermudah dan memodernisasi sistem pembayaran, namun implementasinya justru memicu penolakan dari sebagian masyarakat yang terlibat termasuk juru parkir. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana penyelesaian konflik antara Dinas Perhubungan dengan juru parkir dalam kebijakan pembayaran parkir melalui QRIS di Taman Bungkul Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara, dokumentasi, dan pengumpulan data, serta menggunakan teori resolusi konflik menurut Ralf Dahrendorf yang menyatakan bahwa dalam penyelesaian konflik dapat diselesaikan melalui tiga macam cara yaitu Arbitrase, Mediasi dan Arbitrasi. Hasil dari penelitian ini adalah menjelaskan mengenai retribusi parkir yang belum mencapai target, penerapan QRIS untuk pembayaran parkir, konflik kepentingan dan evaluasi kebijakan, serta transformasi digital dan dampak sosial-ekonomi.

Kata kunci: Konflik; Juru Parkir; QRIS; Pembayaran Parkir

PENDAHULUAN

Pada kondisi saat ini bisa dilihat kemajuan teknologi sangat pesat yang membawa begitu banyak perubahan pada aspek-aspek kehidupan. Hampir semua kegiatan memerlukan teknologi. Oleh karena itu, peran teknologi sangat penting dalam dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi termasuk juga dalam pelayanan publik (Antoni et al., 2021). Proses pelayanan publik yang berbasis teknologi diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Di Indonesia sudah banyak kota-kota yang menerapkan pelayanan publik berbasis teknologi atau *e-government*. Perkembangan *e-government* di Indonesia dimulai pada tahun 2003 yang mana sesuai dengan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Sejak disahkannya Instruksi Presiden tersebut *e-government* mulai berkembang dari tahun ke tahun. Hal tersebut terjadi di berbagai kota dan salah satunya Kota Surabaya.

Kota Surabaya diakui sebagai pelopor *e-government* di Indonesia yang mana pada tahun 2002 Walikota Surabaya pada saat itu menciptakan suatu sistem atau aplikasi yang diberi nama *e-procurement*. Aplikasi atau sistem tersebut digunakan untuk memantau atau memonitoring kegiatan-kegiatan proyek-proyek yang ada. Seiring berjalannya waktu semakin banyak sistem-sistem yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya (Tama, 2018). Pada saat ini Kota Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia. Berdasarkan proyeksi penduduk pada tahun 2023 jumlah penduduk Kota Surabaya mengalami peningkatan menjadi 3.021.043 jiwa. Hal tersebut tentunya memiliki dampak terhadap banyaknya kendaraan bermotor yang digunakan sehingga Pemerintah Kota Surabaya harus melakukan upaya untuk menangani hal tersebut dengan cara meningkatkan fasilitas-fasilitas publik salah satunya tempat parkir.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Kendaraan Khusus	Total
2018	469.276	3.620	142.771	2.342.887	186	2.958.740
2019	495.596	3.888	149.670	2.517.449	196	3.166.799
2020	503.066	3.965	153.102	2.599.332	196	3.259.661

Sumber: BPS Jawa Timur tahun 2020

Berdasarkan data tersebut jumlah kendaraan bermotor di Surabaya meningkat sekitar 6% setiap tahunnya. Dengan begitu akan terjadinya peningkatan pada retribusi parkir dikarenakan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Walaupun Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari retribusi parkir mengalami peningkatan, tidak bisa dipungkiri bahwa masih ditemukan berbagai permasalahan terkait sistem perparkiran di Kota Surabaya. Dengan padatnya kendaraan bermotor tersebut, tidak mudah tentunya untuk mengatur tata tertib

dalam parkir dan sering terjadi penarikan-penarikan dari juru parkir liar. Oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya. Adanya peraturan tersebut akan mengurangi juru parkir liar, karena juru parkir di bawah naungan Dishub memiliki ciri khusus. Kemudian peraturan tersebut juga bisa menambah pendapatan asli daerah (PAD) Kota Surabaya lewat tarif parkir.

Retribusi adalah jenis pungutan atau pembayaran yang dikenakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat atau badan usaha atas pelayanan atau fasilitas umum yang diberikan oleh pemerintah tersebut (Kinasih, 2019). Retribusi merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang penting bagi pemerintah daerah dalam membiayai penyelenggaraan pelayanan dan pembangunan di wilayahnya. Salah satu dari bentuk retribusi adalah retribusi parkir. Saat ini retribusi parkir menjadi sumber pendapatan daerah yang paling potensial (Kumalasari et al., 2019). Retribusi parkir umum di badan jalan dikumpulkan oleh petugas parkir yang terdaftar di Dinas Perhubungan setiap daerah di Indonesia. Kepatuhan terhadap kewajiban pemungutan retribusi parkir menjadi perhatian khusus pemerintah karena berdampak pada tingkat optimalisasi pendapatan retribusi parkir, khususnya di Kota Surabaya.

Pendapatan dari retribusi parkir bisa digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Dengan adanya retribusi, pemerintah daerah dapat mengendalikan parkir liar yang sering terjadi di beberapa tempat dan mematok tarif yang tidak sesuai dengan semestinya. Pengaturan tarif parkir yang sesuai dapat mendorong orang untuk menggunakan fasilitas parkir resmi yang telah disediakan. Dengan pengaturan parkir yang baik, lalu lintas di daerah tersebut akan menjadi lebih lancar karena tidak adanya parkir sembarangan di pinggir jalan. Pendapatan dari retribusi parkir tersebut dapat digunakan untuk membangun infrastruktur yang bermanfaat bagi masyarakat umum, seperti trotoar, jalur sepeda, atau fasilitas transportasi umum. Tujuan perubahan tarif parkir untuk mengetahui potensi pendapatan asli daerah (PAD) sebenarnya dari sektor ini sekaligus mengurangi kemungkinan kebocoran (Wali Kota Surabaya Eli Chahyadi).



Sumber: suarasurabaya.net

Parkir merupakan salah satu sektor PAD yang diharapkan dapat memberikan pendanaan pada program khusus seperti beasiswa pendidikan maupun seragam. Capaian PAD dari retribusi parkir selama tahun 2023 tidak sampai 50 persen. Realisasinya hanya Rp 23 miliar dari target seharusnya Rp 60 miliar. Bertambahnya titik parkir di tepi jalan umum dari 1.290 titik pada tahun 2022 menjadi 1.370 titik pada tahun 2023 tidak mampu menambah realisasi retribusi parkir secara signifikan. Kota Surabaya merupakan wilayah metropolitan. Selain itu, di era digital masih terdapat target PAD yang belum terpenuhi, terutama karena kurangnya transparansi dalam sistem tarif parkir dan masih banyak petugas parkir liar di Surabaya. Faktanya, tahun lalu Dinas Transportasi Umum menerima hampir 700 pengaduan dari masyarakat mengenai keberadaan penjaga taman liar. Program pembayaran QRIS ini berjalan dengan menerapkan bagi hasil 60-40%. 40% itu dibagi, 5% untuk Katar (Kepala Pelataran) dan 35 persen Jukir. Jadi Jukir sudah (ada) penambahan 15 persen, (detik.com 2024).

QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) adalah alat pembayaran kode QR yang diprakarsai dan dibuat oleh Bank Indonesia untuk memudahkan pembayaran bagi masyarakat umum. Sistem penetapan harga parkir menggunakan QRIS dan dilakukan dalam beberapa langkah yang relatif sederhana. Pemerintah telah memberikan kode QR kepada petugas -petugas parkir, dan pengguna jasa cukup memindai kode tersebut untuk mencatat nominal biaya parkir berdasarkan tarif. Wali Kota Eri mengungkapkan, sebelumnya pihaknya telah bertemu dengan perwakilan paguyuban Juru Parkir (Jukir). Dalam pertemuan itu, kedua pihak sepakat untuk menjalankan kebijakan pembayaran parkir melalui QRIS mulai Februari 2024. Untuk itu, Wali Kota Eri menyatakan bahwa kebijakan penerapan parkir melalui QRIS pada Februari 2024, akan tetap dilakukan evaluasi ke depannya. Evaluasi dilakukan untuk memastikan kesiapan dari pihak pengguna jasa parkir maupun jukir (Surabaya, 2024). Namun Kebijakan pembayaran parkir non-tunai melalui QRIS mendapatkan berbagai pendapat pro dan kontra dari juru parkir. Keputusan pemerintah dinilai sepihak oleh juru parkir karena tidak puas dengan sistematika

kebijakan tersebut, terutama dalam hal pembagian hasil. Sebelum adanya sistem non-tunai, pembagian hasil parkir sering dilakukan secara langsung antara pengguna parkir dan juru parkir. Sedangkan dengan adanya sistem QRIS, pembayaran dilakukan secara elektronik, dan pembagian hasil bisa menjadi lebih rumit. Beberapa juru parkir khawatir bahwa sistem ini dapat mengurangi penghasilan mereka karena pembayaran langsung dari pengguna parkir bisa terlewatkan atau tidak sepenuhnya transparan. Namun di sisi lain, beberapa juru parkir mendukung kebijakan ini karena melihatnya sebagai langkah positif menuju transaksi yang lebih aman dan transparan. Pembayaran non-tunai juga dapat membantu mengurangi risiko pencurian dan kesulitan menghitung uang tunai. Konflik ini mencerminkan tantangan yang lebih luas dalam transformasi digital di Indonesia di mana inovasi dan efisiensi bertemu dengan kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat lokal.

Membahas konflik kepentingan antara pengelolaan QRIS dan jukir di Taman Bungkul menjadi penting untuk memastikan bahwa transisi ke solusi digital dapat berlangsung dengan mempertimbangkan keberlanjutan sosial dan ekonomi bagi semua pihak yang terlibat. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu masih terdapat berbagai permasalahan yang menyebabkan kebijakan pembayaran parkir dengan QRIS tersebut belum optimal. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis penyelesaian masalah antara Dinas Perhubungan dan juru parkir dalam kebijakan pembayaran parkir melalui QRIS di Taman Bungkul dalam pembayaran parkir non tunai melalui QRIS.

TINJAUAN LITERATUR

Kajian Teori

Menurut Ralf Dahrendorf, sebenarnya penyelesaian konflik tergantung pada tiga faktor utama. Pertama, kedua pihak yang berkonflik harus mengakui adanya situasi konflik di antara mereka dan menerima kenyataannya. Kedua, kepentingan yang diperjuangkan oleh masing-masing pihak harus diatur dengan jelas sehingga setiap pihak dapat memahami tuntutan pihak lainnya. Ketiga, kedua belah pihak menyepakati aturan main yang menjadi dasar dan pedoman dalam hubungan serta interaksi di antara mereka. Dahrendorf juga menyebutkan tiga bentuk penyelesaian konflik:

1. Arbitrase; Suatu forum terbuka dimana semua pihak dapat membahas dan berdebat secara intens untuk mencapai kesepakatan tanpa ada pihak yang mendominasi percakapan atau memaksakan kehendaknya. Sebagian besar konflik politik diselesaikan melalui bentuk arbitrase.
2. Mediasi; Kedua belah pihak sepakat untuk meminta nasihat dari pihak ketiga (mediator) yang dianggap memiliki pengetahuan dan keahlian, seperti orang tertentu, ahli, atau lembaga.
3. Arbitrasi; Kedua belah pihak membuat keputusan untuk menyepakati keputusan akhir (yang bersifat legal) sebagai pemecahan masalah atau solusi

dari konflik, dengan pihak ketiga sebagai arbitrator. Contohnya melalui pengadilan.

Penelitian Terdahulu

Pembayaran non-tunai telah menjadi tren global dalam transaksi keuangan, termasuk di Indonesia. Implementasi sistem pembayaran non-tunai melalui QRIS (QR Code Indonesian Standard) di Taman Bungkul Surabaya merupakan langkah inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pembayaran parkir. Namun, transisi ini juga menimbulkan konflik kepentingan terutama bagi juru parkir yang menghadapi perubahan dalam sistem penghasilan mereka. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk menganalisis dinamika konflik kepentingan tersebut dan mengeksplorasi solusipotensial.

Beberapa penelitian terdahulu tentang dampak implementasi pembayaran parkir melalui QRIS antara lain:

1. Implementasi Kebijakan Parkir Zona di Kawasan Taman Bungkul Kota Surabaya oleh (Pitriani & Prabawati, 2018). Telah mengkaji implementasi kebijakan parkir zona di Taman Bungkul Kota Surabaya. Hasil yang ditemukan adalah kebijakan tersebut telah berdampak positif namun masih terdapat permasalahan seperti kurang patuhnya para juru parkir.
2. Implementasi Kebijakan Transaksi Non Tunai Melalui Penerapan Qris dalam Pembayaran Retribusi Parkir di Kota Yogyakarta oleh Mela, Pambudi (2024). Penelitian tersebut menyatakan penerapan kebijakan pembayaran retribusi parkir secara non-tunai melalui sistem QRIS di Kota Yogyakarta belum terlaksana secara optimal. Meskipun telah terdapat banyak penyedia layanan (merchant) dan pengguna QRIS, namun jumlah transaksi pembayaran parkir secara non-tunai masih sangat terbatas. Untuk meningkatkan penggunaan metode pembayaran non-tunai ini, disarankan agar dilakukan sosialisasi, pelatihan, dan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat dan juru parkir. Upaya tersebut diharapkan dapat mendorong lebih banyak pihak untuk mengadopsi sistem pembayaran non-tunai, khususnya dalam transaksi pembayaran retribusi parkir.
3. Efektivitas Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) di Pasar Tradisional Pabaeng-Baeng Kota Makassar oleh (Aman et al., 2023). Hasil dari penelitian tersebut adalah adopsi sistem pembayaran QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) di Pasar Tradisional Pa'baeng-baeng, Makassar masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh minimnya pemahaman dan edukasi mengenai QRIS yang diberikan kepada para pedagang dan pengunjung pasar. Penerapan QRIS di lingkungan pasar tradisional dinilai kurang sukses, ditunjukkan dengan rendahnya tingkat efisiensi penggunaan QRIS dan kecenderungan konsumen yang lebih memilih metode pembayaran tunai.

METODE PENELITIAN

Menurut Creswell (2016:3) Metode penelitian adalah rencana dan prosedur yang menggambarkan langkah-langkah yang harus diikuti dalam sebuah penelitian. Ini meliputi asumsi-asumsi besar yang mendasari penelitian tersebut hingga teknik-teknik rinci yang digunakan dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang diperoleh. Dengan kata lain, metode penelitian menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk menjalankan sebuah studi ilmiah secara sistematis dan terstruktur.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis konflik kepentingan antara pembuat kebijakan dengan para juru parkir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode wawancara, dokumentasi, dan pengumpulan data. Objek penelitian ini adalah analisis penyelesaian masalah antara Dinas Perhubungan dan juru parkir dalam kebijakan pembayaran parkir melalui QRIS di Taman Bungkul Surabaya.

Pada penelitian ini merujuk pada teori resolusi konflik menurut Ralf Dahrendorf yang menyatakan bahwa dalam penyelesaian konflik dapat diselesaikan melalui tiga macam cara yaitu Arbitrase, Mediasi dan Arbitrasi. Ralf Dahrendorf memandang bahwa konflik merupakan hal yang inheren dalam masyarakat. Masyarakat tidak hanya terdiri dari konsensus dan integrasi, tetapi juga pertentangan dan konflik kepentingan. Setiap bagian dalam masyarakat berpotensi menciptakan konflik yang mendorong terjadinya perubahan sosial. Teori ini menekankan pada peran kekuasaan dalam memicu dan membentuk konflik dalam tatanan sosial masyarakat (Sunyanto Usman, 2012:56).

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Retribusi Parkir yang Belum Mencapai Target

Meskipun Kota Surabaya telah menetapkan tarif retribusi parkir yang berlaku, capaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor ini masih belum optimal. Pada tahun 2023, realisasi PAD dari retribusi parkir hanya mencapai Rp 23 miliar dari target seharusnya Rp 60 miliar. Ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam mengoptimalkan pendapatan dari parkir. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya realisasi PAD termasuk (Hadi, 2020).

3.1.1 Kurangnya Transparansi dan Pengawasan

Sistem retribusi parkir yang masih mengandalkan pembayaran tunai membuka peluang bagi penyelewengan dan penggelapan dana. Kurangnya transparansi dalam pengelolaan dana tunai mempersulit akuntabilitas dan audit yang efektif. Pengawasan yang kurang efektif dari pemerintah terhadap titik-titik parkir dan juru parkir membuat kontrol terhadap pemasukan dan distribusi dana menjadi lemah. Hal ini memungkinkan terjadinya ketidaksesuaian antara pemasukan yang tercatat dan yang sebenarnya

diterima (Hadi, 2020). Akibatnya, potensi pendapatan dari retribusi parkir yang seharusnya dapat dimaksimalkan justru tidak dapat direalisasikan sepenuhnya, mengakibatkan target Pendapatan Asli Daerah (PAD) tidak tercapai. Implementasi sistem pengawasan yang lebih baik dan transparansi dalam pengelolaan dana sangat penting untuk mengatasi masalah ini dan memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan akurat, sehingga pendapatan dari retribusi parkir dapat dioptimalkan.

3.1.2 Keberadaan Juru Parkir Liar

Keberadaan juru parkir liar di Kota Surabaya menjadi salah satu penyebab utama rendahnya realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor retribusi parkir. Banyak juru parkir liar yang beroperasi tanpa izin resmi dari pemerintah, sehingga pendapatan yang dihasilkan dari parkir tidak tercatat secara resmi dan masuk ke kantong pribadi mereka. Hal ini mengurangi pendapatan resmi yang seharusnya disetorkan sebagai retribusi parkir kepada pemerintah. Selain itu, juru parkir resmi yang terdaftar dan berizin sering kali harus bersaing dengan juru parkir liar yang menawarkan tarif lebih rendah atau tidak mematuhi tarif resmi yang ditetapkan oleh pemerintah. Persaingan ini mengakibatkan berkurangnya jumlah pengguna yang memilih layanan parkir resmi, karena mereka lebih tertarik dengan tarif yang lebih murah dari juru parkir liar. Keadaan ini tidak hanya merugikan juru parkir resmi, tetapi juga menghambat upaya pemerintah dalam mengatur dan mengoptimalkan pendapatan dari retribusi parkir. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan tindakan tegas dari pemerintah dalam menertibkan juru parkir liar dan meningkatkan pengawasan serta penegakan hukum, sehingga pendapatan parkir dapat dikelola dengan lebih baik dan transparan (Jaelani et al., 2023).

3.1.3 Penambahan Titik Parkir yang Tidak Efektif

Meskipun jumlah titik parkir di Kota Surabaya mengalami peningkatan dari 1.290 pada tahun 2022 menjadi 1.370 pada tahun 2023, hal ini tidak berdampak signifikan pada peningkatan pendapatan retribusi parkir. Penambahan titik parkir semata tidak cukup untuk mengoptimalkan pendapatan; diperlukan strategi pengelolaan dan pemantauan yang efektif. Tanpa manajemen yang tepat, titik parkir baru tidak dapat berkontribusi secara maksimal terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Propika et al., 2019). Selain itu, tidak semua titik parkir baru memiliki lokasi yang strategis atau tingkat pemanfaatan yang tinggi. Beberapa lokasi mungkin kurang diminati oleh pengguna parkir, yang mengakibatkan kontribusi pendapatan dari lokasi-lokasi tersebut rendah. Untuk mengatasi masalah ini, analisis yang cermat mengenai lokasi strategis dan kebutuhan pengguna parkir harus dilakukan sebelum penambahan titik parkir. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa setiap titik parkir baru dilengkapi dengan infrastruktur dan pengelolaan yang memadai untuk menarik pengguna parkir.

3.1.4 Ketidapatuhan Pengguna Parkir

Meskipun QRIS telah diperkenalkan sebagai solusi untuk memfasilitasi pembayaran parkir non-tunai, penerapannya belum merata di seluruh titik parkir di Kota Surabaya. Hambatan teknis, seperti kurangnya akses internet atau perangkat yang mendukung QRIS, membatasi efektivitas penggunaan sistem ini. Beberapa titik parkir, terutama yang berada di lokasi yang kurang terjangkau, mungkin tidak memiliki infrastruktur yang memadai untuk mendukung transaksi digital. Akibatnya, banyak titik parkir yang masih bergantung pada pembayaran tunai, yang rentan terhadap penyelewengan dan kurang transparan (Purwa et al., 2019).

Selain hambatan teknis, resistensi terhadap teknologi pembayaran non-tunai seperti QRIS juga menjadi kendala yang signifikan. Juru parkir dan pengguna parkir mungkin menunjukkan resistensi terhadap adopsi teknologi baru ini. Beberapa juru parkir mungkin tidak memiliki keterampilan atau kemauan untuk menggunakan sistem QRIS, yang bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan atau ketidakpastian tentang bagaimana teknologi ini akan mempengaruhi penghasilan mereka. Pengguna parkir juga mungkin enggan beralih ke sistem non-tunai karena ketidakpahaman atau ketidaknyamanan dengan teknologi tersebut. Resistensi ini menghambat optimalisasi pendapatan parkir melalui sistem yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor tersebut, pemerintah Kota Surabaya dapat merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk mengoptimalkan pendapatan dari retribusi parkir. Ini termasuk peningkatan pengawasan terhadap titik parkir, edukasi publik mengenai pentingnya pembayaran retribusi parkir, pelatihan juru parkir dalam penggunaan teknologi QRIS, dan penyempurnaan infrastruktur teknologi di seluruh titik parkir. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam sistem retribusi parkir.

3.1.5 Kendala Teknologi dan Infrastruktur

Meskipun QRIS telah diperkenalkan sebagai solusi untuk memfasilitasi pembayaran parkir non-tunai, penerapannya belum merata di seluruh titik parkir di Kota Surabaya. Hambatan teknis, seperti kurangnya akses internet atau perangkat yang mendukung QRIS, membatasi efektivitas penggunaan sistem ini. Beberapa titik parkir, terutama yang berada di lokasi yang kurang terjangkau, mungkin tidak memiliki infrastruktur yang memadai untuk mendukung transaksi digital. Akibatnya, banyak titik parkir yang masih bergantung pada pembayaran tunai yang rentan terhadap penyelewengan dan kurang transparan. Selain hambatan teknis, resistensi terhadap teknologi pembayaran non-tunai seperti QRIS juga menjadi kendala yang signifikan. Juru parkir dan pengguna parkir mungkin menunjukkan resistensi terhadap adopsi teknologi baru ini. Beberapa juru parkir mungkin tidak memiliki

keterampilan atau kemauan untuk menggunakan sistem QRIS, yang bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan atau ketidakpastian tentang bagaimana teknologi ini akan mempengaruhi penghasilan mereka. Pengguna parkir juga mungkin enggan beralih ke sistem non-tunai karena ketidakpahaman atau ketidaknyamanan dengan teknologi tersebut. Resistensi ini menghambat optimalisasi pendapatan parkir melalui sistem yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor tersebut, pemerintah Kota Surabaya dapat merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk mengoptimalkan pendapatan dari retribusi parkir. Ini termasuk peningkatan pengawasan terhadap titik parkir, edukasi publik mengenai pentingnya pembayaran retribusi parkir, pelatihan juru parkir dalam penggunaan teknologi QRIS, dan penyempurnaan infrastruktur teknologi di seluruh titik parkir. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam sistem retribusi parkir. (Purwa, Widyastuti, & Buana, 2019)

3.2 Penerapan QRIS untuk Pembayaran Parkir

QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) adalah solusi inovatif yang diadopsi oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memfasilitasi pembayaran parkir secara non-tunai. Implementasi QRIS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi transaksi, transparansi, dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai, yang sering kali rentan terhadap penyelewengan. Berikut adalah langkah-langkah penerapan QRIS dan analisis keuntungan serta tantangannya (AR & Andarwati, 2024).

3.2.1 Penggunaan Kode QR

Penggunaan QRIS dalam pembayaran parkir dilakukan melalui kode QR yang disediakan oleh petugas parkir di titik-titik parkir yang telah ditentukan. Prosesnya sederhana: pengguna parkir hanya perlu memindai kode QR dengan perangkat mereka (seperti smartphone) untuk membayar tarif parkir. Langkah ini tidak hanya mempermudah pengguna dalam melakukan pembayaran tetapi juga memastikan bahwa transaksi tercatat secara elektronik, yang meningkatkan akuntabilitas (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

3.2.2 Keuntungan dan Tantangan

A. Keuntungan

Implementasi QRIS menawarkan berbagai keuntungan yang signifikan, baik bagi pengguna parkir, juru parkir, maupun pemerintah kota:

1. **Transparansi dan Keamanan Transaksi**

Dengan QRIS, semua transaksi tercatat secara digital, mengurangi risiko penyelewengan dan memastikan

pendapatan parkir disetorkan sesuai aturan. Ini meningkatkan transparansi dalam pengelolaan retribusi parkir (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

2. Efisiensi

Pengguna parkir dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah tanpa perlu membawa uang tunai, mengurangi waktu yang dihabiskan untuk transaksi dan mempercepat alur parkir (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

3. Pengawasan yang Lebih Baik

Data transaksi yang terekam secara digital memungkinkan pemerintah untuk melakukan pengawasan dan audit yang lebih efektif terhadap penerimaan retribusi parkir (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

B. Tantangan

Penerapan QRIS juga menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi:

1. Resistensi dari Juru Parkir

Salah satu tantangan utama adalah resistensi dari juru parkir terhadap sistem baru ini. Banyak juru parkir khawatir bahwa penggunaan QRIS dapat mengurangi penghasilan mereka, terutama karena mereka terbiasa menerima pembayaran tunai langsung yang memungkinkan mereka untuk menyimpan sebagian pendapatan tanpa terdeteksi (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

2. Ketidakjelasan dalam Pembagian Hasil

Juru parkir juga khawatir tentang bagaimana hasil parkir akan dibagi melalui sistem QRIS. Ketidakjelasan mengenai pembagian pendapatan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan di kalangan juru parkir (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

3. Hambatan Teknis

Implementasi QRIS membutuhkan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk akses internet dan perangkat pendukung. Di beberapa titik parkir, terutama yang berada di area dengan akses internet yang buruk, penerapan QRIS mungkin tidak berjalan efektif (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

4. Edukasi dan Pelatihan

Tidak semua juru parkir memiliki keterampilan atau pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi pembayaran non-tunai. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan pelatihan intensif untuk memastikan mereka dapat

mengoperasikan sistem QRIS dengan baik (Putri, Putri, & Jamal, 2024).

Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini melalui kebijakan yang tepat, edukasi yang intensif kepada masyarakat, pelatihan bagi para pelaku usaha, serta penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, Pemerintah Kota Surabaya dapat memastikan bahwa penerapan QRIS berjalan lancar dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang terlibat. Dengan adanya QRIS, efisiensi dalam pengelolaan retribusi parkir dapat meningkat secara signifikan, memastikan transparansi yang lebih baik, dan pada akhirnya memberikan kontribusi positif yang berkelanjutan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya.

3.3 Konflik Kepentingan dan Evaluasi Kebijakan

Penerapan sistem pembayaran parkir melalui QRIS di Kota Surabaya menghadapi tantangan berupa konflik kepentingan antara pemerintah dan petugas parkir, yang berupaya meningkatkan tata kelola dan transparansi retribusi parkir. Di sisi lain, petugas parkir khawatir tentang dampak kebijakan ini terhadap penghasilan mereka. Untuk memastikan kebijakan ini berhasil, evaluasi harus mencakup beberapa aspek penting seperti dampak sosial dan ekonomi bagi petugas parkir, kesiapan teknologi masyarakat, serta koordinasi antara pemerintah dan *stakeholders* terkait.

3.3.1 Kesiapan Pengguna Jasa Parkir dan Jukir

a. Kesiapan Pengguna

Langkah awal yang krusial adalah mengevaluasi kesiapan pengguna jasa parkir dalam menggunakan QRIS. Pemerintah perlu melaksanakan program edukasi dan sosialisasi yang komprehensif untuk memastikan bahwa semua pengguna jasa parkir memahami cara kerja dan manfaat QRIS. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti poster di area parkir, kampanye online, dan informasi di aplikasi pembayaran. Selain itu, penyediaan infrastruktur yang mendukung, seperti akses internet yang stabil dan perangkat pemindai QR yang memadai di setiap titik parkir, sangat penting. Tanpa infrastruktur yang memadai, pengguna akan kesulitan melakukan pembayaran non-tunai (Universitas Airlangga, 2024).

b. Kesiapan Juru Parkir

Juru parkir juga perlu dipersiapkan untuk mengadopsi sistem baru ini. Seperti yang disebutkan oleh Universitas Airlangga (2024), program pelatihan dan pendampingan bagi juru parkir tentang penggunaan QRIS harus disediakan. Ini termasuk pelatihan teknis tentang cara menggunakan perangkat pemindai dan aplikasi terkait. Selain itu, penting untuk memberikan dukungan teknis berkelanjutan

guna membantu juru parkir mengatasi masalah yang mungkin timbul selama masa transisi (Universitas Airlangga, 2024). Dengan langkah-langkah ini, diharapkan juru parkir dapat beradaptasi dengan sistem baru dengan lebih mudah dan efektif.

3.3.2 Transparansi dan Dialog

a. Transparansi

Transparansi dalam penerapan kebijakan adalah kunci untuk membangun kepercayaan di antara semua pihak yang terlibat:

1. Pemerintah harus memastikan adanya sistem pelaporan dan monitoring yang transparan, di mana setiap transaksi tercatat dan dapat diaudit. Ini membantu mencegah penyelewengan dan memastikan bahwa semua pendapatan parkir disalurkan sesuai aturan (Universitas Airlangga, 2024).
2. Memberikan akses informasi yang jelas kepada juru parkir dan masyarakat tentang bagaimana sistem QRIS bekerja, termasuk rincian tentang pembagian hasil dan prosedur pelaporan masalah, penting untuk mengurangi ketidakpastian dan ketidakpercayaan (Universitas Airlangga, 2024).

b. Dialog yang Berkelanjutan

Membangun dialog yang berkelanjutan antara pemerintah, juru parkir, dan masyarakat sangat penting:

1. Mengadakan forum diskusi reguler di mana semua pihak dapat menyampaikan kekhawatiran dan usulan mereka. Ini membantu menciptakan rasa saling pengertian dan kolaborasi (Universitas Airlangga, 2024).
2. Melibatkan juru parkir dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan pembayaran parkir, sehingga mereka merasa dihargai dan memiliki peran aktif dalam perubahan yang terjadi (Universitas Airlangga, 2024).

3.3.3 Pembagian Hasil

Pembagian hasil yang adil dan jelas adalah aspek kritis yang perlu diperhatikan untuk mengurangi ketidakpuasan di kalangan juru parkir. Yaitu dengan menetapkan model pembagian hasil yang jelas dan transparan antara pemerintah, kepala pelataran (Katar), dan juru parkir. Misalnya, pembagian yang telah disepakati (60% untuk pemerintah dan 40% untuk juru parkir, dengan pembagian lebih lanjut di antara kepala pelataran dan juru parkir) harus dijalankan dengan konsisten dan tanpa penundaan. Komunikasikan secara terbuka tentang bagaimana pembagian hasil ini dilakukan, termasuk kapan dan bagaimana juru parkir akan menerima bagiannya. Ini membantu mengurangi ketidakpastian dan ketidakpuasan (Diskominfo Kota Cimahi,

2024). Melakukan evaluasi rutin terhadap kebijakan pembagian hasil dan menyesuaikannya berdasarkan masukan dari juru parkir dan pengguna jasa parkir. Menggunakan survei dan mekanisme umpan balik untuk mengumpulkan pandangan dari juru parkir dan pengguna tentang sistem QRIS dan pembagian hasilnya. Berdasarkan umpan balik yang diterima, melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan bahwa sistem pembayaran parkir non-tunai berjalan efektif dan adil bagi semua pihak. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor tersebut, Pemerintah Kota Surabaya dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan inklusif untuk mengoptimalkan pendapatan dari retribusi parkir, meningkatkan transparansi, serta menjaga kesejahteraan juru parkir (Diskominfo Kota Cimahi, 2024).

3.4 Transformasi Digital dan Dampak Sosial-Ekonomi

Transformasi digital dalam sistem pembayaran parkir telah menjadi tonggak penting dalam perkembangan perkotaan, terutama di Kota Surabaya. Namun, perubahan ini harus diimplementasikan dengan memperhatikan faktor sosial dan ekonomi yang relevan. Salah satu aspek krusial dalam menghadapi transformasi ini adalah keadilan sosial. Hal ini berarti memastikan bahwa manfaat dari inovasi teknologi tersebut dapat dirasakan secara merata oleh semua pihak tanpa meninggalkan kelompok mana pun di belakang. Misalnya, sistem pembayaran yang ramah pengguna bagi masyarakat dari berbagai lapisan sosial harus menjadi prioritas. Pendekatan holistik juga sangat penting. Dalam konteks penerapan QRIS, perlu ada pemahaman menyeluruh tentang bagaimana teknologi ini akan memengaruhi berbagai aspek kehidupan, mulai dari ketersediaan parkir hingga dampaknya terhadap penghasilan para pekerja parkir. Keberlanjutan sistem juga harus diperhitungkan, memastikan bahwa solusi yang diadopsi dapat berlangsung dalam jangka panjang tanpa mengorbankan keadilan.

Evaluasi dampak ekonomi adalah langkah yang tidak dapat diabaikan. Perlu dianalisis bagaimana transformasi digital akan memengaruhi perekonomian lokal, termasuk potensi konsekuensi bagi para juru parkir dan kesejahteraan masyarakat luas. Upaya mitigasi harus dilakukan untuk mengatasi kemungkinan ketimpangan yang mungkin timbul akibat perubahan ini. Selain itu, penanganan konflik kepentingan juga menjadi perhatian penting. Berbagai pihak, termasuk pemerintah, pengusaha parkir, dan masyarakat, mungkin memiliki kepentingan yang berbeda dalam transformasi ini. Oleh karena itu, proses pengambilan keputusan harus transparan dan melibatkan semua pemangku kepentingan secara adil. Dengan menganalisis secara komprehensif aspek-aspek seperti retribusi parkir, implementasi QRIS, konflik kepentingan, dan dampak transformasi digital, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif dan adil untuk mengatasi tantangan dalam pengelolaan parkir di Kota Surabaya. Langkah-langkah ini tidak hanya akan memastikan kelancaran sistem pembayaran parkir, tetapi juga akan membawa manfaat yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari artikel yang berjudul "Analisis Penyelesaian Konflik antara Dinas Perhubungan dengan Juru Parkir dalam Kebijakan Pembayaran Parkir melalui QRIS di Taman Bungkul Kota Surabaya" menyoroti pentingnya kolaborasi dan komunikasi efektif antara semua pemangku kepentingan. Penerapan QRIS menawarkan banyak manfaat, namun memerlukan kesiapan infrastruktur dan pelatihan yang memadai bagi juru parkir. Edukasi dan sosialisasi yang menyeluruh kepada pengguna juga sangat penting untuk memastikan kelancaran implementasi. Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta mengurangi potensi konflik dengan juru parkir. Adanya evaluasi rutin dan penyesuaian kebijakan berdasarkan masukan dari lapangan sangat diperlukan untuk memastikan keberhasilan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal Ilmiah

- Aman, I., Yuvita, Y., & Hafid, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) di Pasar Tradisional Pabaeng-Baeng Kota Makassar. *ECo-Buss*, 6(2), 870-881. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i2.1052>
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media InformatikaBudidarma*, 5(4), 1652. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3318>
- AR, M. R., & Andarwati, M. (2024). Analisis Penerimaan Pengguna Pembayaran E-Money pada Sistem E-Parkir dengan Implementasi Technology Acceptance Model. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8(1), 139-152.
- Hadi, D. Q. (2020). Analisis pendapatan retribusi parkir sebelum dan sesudah diluncurkan program E-parkir oleh dinas perhubungan kota Surabaya (Doctoral dissertation, Widya Mandala Catholic University Surabaya).
- Hermansyam, E. R., & Herijanto, W. (2021). Perencanaan Lay-Out Gedung Parkir Berdasarkan Analisis Kebutuhan Ruang Parkir di Stasiun Wonokromo Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), E156-E161.
- Jaelani, O. S., Romadhoni, S. I., Arini, R. F., Yumna, S., Wijaya, A. T., & Faiziah, A. (2023). Pelanggaran Hukum Retribusi Parkir dalam Praktik Pungutan Parkir Ilegal di Indomaret Rungkut Surabaya. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(1), 45-53.
- Kinasih, W. (2019). E-Retribution as an Effort to Break the Corruption Chain (Study of Market E-Retribution Implementation in Surakarta City). *IJCLS*

As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal

Volume 3 Nomor 3 (2024) 1251 – 1267 E-ISSN 2962-1585

DOI: 10.56672/assyirkah.v3i3.290

(*Indonesian Journal of Criminal Law Studies*), 4(1), 9- 14.
<https://doi.org/10.15294/ijcls.v4i1.18740>

Kumalasari, K. P., Novia, R., Agusti, R. R., & Anjarwi, A. W. (2019). *Analysis of the Monitoring Implementation of Public Road Parking Retribution toward the Target Achievement of Regional Expenditure Malang in 2017 (A study in technical implementary unit of kepanjen transportations department)*. 93(AICoBPA 2018), 113-116. <https://doi.org/10.2991/aicobpa-18.2019.27>

Pitriani, R., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Kebijakan Parkir Zona Di Kawasan Taman Bungkul Kota Surabaya. *Publika*, 6(5), 1-7. <https://doi.org/10.26740/publika.v6n5.p%25p>

Propika, J., Fitriyah, D. K., & Septiarsilia, Y. (2019, September). Penambahan Stressing Bar Pada Perencanaan Struktur Baja Gedung Parkir di Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya. In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (Vol. 1, No. 1, pp. 349-354).

Purnamasari, I., & Ngumar, S. (2015). Pelaksanaan retribusi parkir dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(10).

Purnamasari, I., & Ngumar, S. (2015). Pelaksanaan retribusi parkir dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(10).

Purwa, Z., Widyastuti, H., & Buana, C. (2019). Analisis Kebutuhan Ruang Parkir (Off Street Parking) di Kawasan Pasar Pucang Surabaya. *Jurnal Transportasi: Sistem, Material, dan Infrastruktur*, 2(2), 62-65.

Putri, N. A., Putri, G. M. G., & Jamal, A. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan Kebijakan Pemerintah dalam Metode Pembayaran Non Tunai pada Proses Pembayaran Parkir di Kota Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 11-11.

Media Online

Diskominfo Kota Cimahi. (2024, Juni 15). Profit Sharing Retribusi Parkir Harusnya 60% - Berita Detail Kota Cimahi. Diakses dari <https://diskominfo.cimahikota.go.id/berita/detail?id=79136>

Surabaya, P. K. (2024). *TIDAKSEMUA WARGA SIAPBAYAR PARKIR VIA QRIS, PEMKOT SURABAYA SIAPKAN SKEMA VOUCHER DAN LANGGANAN*. PEMERINTAH KOTA SURABAYA. <https://www.surabaya.go.id/id/berita/78398/tidak-semua-warga-siap-bayar-parkir-via-qris-pemkot-surabaya-siapkan-skema-voucher-dan-langganan>

Tama, P. A. (2018). *Pelopori e-Government, Pemkot Surabaya Sudah Ciptakan Ratusan Aplikasi*.

As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal

Volume 3 Nomor 3 (2024) 1251 – 1267 E-ISSN 2962-1585

DOI: 10.56672/assyirkah.v3i3.290

Suarasurabaya.Net.<https://www.suarasurabaya.net/infoteknologi/2018/Pelopor-e-Government-Pemkot-Surabaya-Sudah-Ciptakan-Ratusan-Aplikasi/>

Universitas Airlangga. (2024, Januari 29). Terapkan pembayaran parkir via QRIS, pakar UNAIR sebut perlu dikaji ulang. Diakses dari <https://unair.ac.id/terapkan-pembayaran-parkir-via-qris-pakar-unair-sebut-peru-dikaji-ulang/>