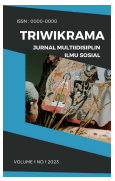
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No.3 Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBAYARAN PARKIR NON TUNAI BERBASIS QRIS OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA DI JALAN WALIKOTA MUSTAJAB SURABAYA

M. Lukman Hakim[1], Indah Prabawati[2], Ahmad Nizar Hilmi[3], Tjitjik Rahaju[4]
[1-4]Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO
Article history:
Received: June 2026
Revised: July 2026
Accepted: July 2026
Available online: June 2026

Korespondensi Email:
[1]24040674392@mhs.unesa.ac.id,
[2]indahprabawati@unesa.ac.id,
[3]ahmadhilmi@unesa.ac.id,
[4]tjitjikrahaju@unesa.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license. Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi parkir non tunai berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Jalan Walikota Mustajab. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi parkir non tunai melalui QRIS telah berjalan cukup baik. Komunikasi antara pelaksana dan masyarakat telah dilakukan melalui sosialisasi, meskipun pemerataan informasi masih perlu ditingkatkan. Dari aspek sumber daya, kesiapan petugas dan fasilitas pendukung tergolong memadai, namun masih terkendala kualitas jaringan internet. Aspek disposisi menunjukkan komitmen positif dari pelaksana serta penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran non tunai. Sementara itu, struktur birokrasi telah didukung oleh koordinasi, prosedur operasional, dan mekanisme pengawasan yang berjalan dengan baik. Peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur jaringan, dan optimalisasi pengawasan diperlukan untuk mendukung efektivitas implementasi kebijakan.
Kata Kunci: Implementasi kebijakan, parkir non tunai, QRIS.

Abstrack

This study aims to analyze the implementation of a non-cash parking payment system using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) by the Surabaya City Transportation Agency on Walikota Mustajab Street. A descriptive qualitative approach was employed. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using George C. Edwards III's policy implementation framework, which consists of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that the implementation of the QRIS-based non-cash parking system has been generally effective. Communication between policy implementers and the public has been carried out through socialization activities, although broader dissemination of information is still needed. In terms of resources, the readiness of personnel and supporting facilities is considered adequate; however, internet network instability remains a challenge. The disposition aspect reflects the positive commitment of implementers and favorable public acceptance of the QRIS payment system. Furthermore, the bureaucratic structure has been supported by effective coordination, standard operating procedures, and monitoring mechanisms. Nevertheless, strengthening public outreach, improving internet infrastructure, and enhancing supervision are necessary to optimize the implementation of the policy.
Keywords: Policy implementation, non-cash parking, QRIS.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No.3 Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

PENDAHULUAN

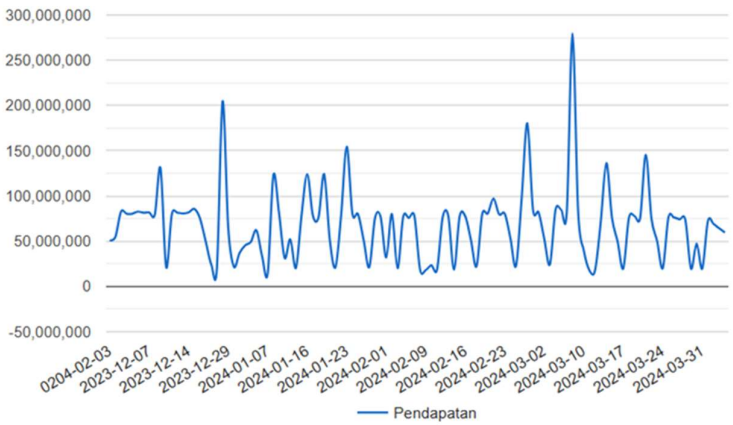
Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan umum. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis di kawasan perkotaan adalah pengelolaan parkir karena berkaitan dengan kelancaran lalu lintas, ketertiban ruang publik, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan parkir yang baik tidak hanya menciptakan keteraturan kendaraan, tetapi juga mendukung sistem transportasi yang aman, tertib, dan berkontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Putri & Galuh, 2024).

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor menyebabkan kebutuhan ruang parkir semakin besar. Namun, sistem parkir konvensional berbasis pembayaran tunai masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti potensi kebocoran retribusi, rendahnya transparansi, serta kurang optimalnya pengawasan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya inovasi kebijakan melalui pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan parkir (Budi Winarno, 2016; Alfita, 2025).

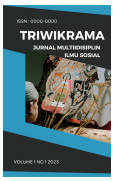
Transformasi digital pada sektor pelayanan publik mendorong pemerintah daerah mengembangkan sistem pembayaran non tunai menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Penerapan QRIS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi transaksi, memperkuatakuntabilitas pengelolaan retribusi, menyediakan data transaksi secara real-time, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. memberikan kemudahan bagi masyarakat, sistem ini juga berpotensi mengurangi kebocoran penerimaan daerah dan memperkuat tata kelola pelayanan publik yang transparan. Meskipun demikian, implementasi parkir non tunai masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan kemampuan juru parkir dalam mengoperasikan sistem digital, rendahnya tingkat penggunaan QRIS oleh masyarakat, kualitas jaringan internet yang belum stabil, kurangnya sosialisasi, serta belum optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan (Artamalia, 2024).

Sebagai salah satu daerah yang menerapkan digitalisasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya mengimplementasikan sistem pembayaran parkir non tunai berbasis QRIS melalui Dinas Perhubungan. Kebijakan ini bertujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi parkir sekaligus mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pencatatan transaksi secara digital dan real-time. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi parkir non tunai berbasis QRIS di Jalan Walikota Mustajab menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Gambar 1 Diagram Pendapatan Parkir TJU 2023 -2024



Sumber: Halaman Web Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2026



Rumusan Masalah

Didasarkan latar belakang yang telah dijelaskan. perumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini di paparkan sebagai berikut ini.

Bagaimana implementasi kebijakan parkir non tunai melalui QRIS oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Jalan Walikota Mustajab?

Tujuan Penelitian

Didasarkan perumusan masalah ini telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini yakni "Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan parkir non tunai melalui QRIS oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Jalan Walikota Mustajab.". Manfaat penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua kebutuhan, manfaat secara praktis dan memanfaatkan secara praktis, Uraian lengkapnya disampaikan sebagai berikut.

Manfaat Teoritis

Manfaat praktis ini diharapkan memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian jalanan kebijakan publik.

Manfaat Praktis

Bagi Dinas Perhubungan Penelitian akan menjadi bahan evaluasi dalam implementasi kebijakan parkir non tunai melalui QRIS. Hasil penelitian membantu mengidentifikasi kendala operasional serta faktor pendukung di lapangan. Selain itu, penelitian akan menjadi dasar perumusan strategi peningkatan efektivitas dan transparansi pengelolaan parkir.

Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian akan menjadi referensi dalam mengkaji implementasi kebijakan publik berbasis digital, khususnya pada sektor perparkiran. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar pengembangan variabel, metode, maupun lokasi penelitian yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk melakukan kajian lanjutan terkait efektivitas dan inovasi kebijakan pembayaran non tunai.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan memahami fenomena secara mendalam penggalian makna, konteks, serta pengalaman para pelaku yang terlibat dalam suatu peristiwa sosial (Prof. Dr. Emzir 2011).

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan informan yang terlibat dalam implementasi parkir non tunai berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kebijakan. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses operasional, pelaksanaan transaksi parkir non tunai, serta respons masyarakat terhadap penggunaan QRIS. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan melalui penelaahan berbagai dokumen, seperti peraturan, laporan implementasi, data retribusi parkir, dan literatur yang relevan guna mendukung serta memverifikasi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Kota Surabaya berkedudukan sebagai perangkat daerah yang mengurusi persoalan transportasi kota, mulai dari pengaturan lalu lintas hingga pelayanan perparkiran yang menopang mobilitas warga. Sebagian tanggung jawabnya melekat pada Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Parkir Tepi Jalan Umum, Pradana Affan, yang menangani sisi administratif program parkir digital dari penyusunan rencana kerja, pengarsipan dan kepegawaian, pengelolaan anggaran, hingga koordinasi lintas unit agar penerapan sistem non tunai berjalan tertib dan sesuai aturan.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No.3 Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Dalam ranah perparkiran, dinas ini memegang wewenang mengatur, mengawasi, dan mengendalikan penyelenggaraan parkir di seluruh wilayah kota. Menyikapi tuntutan layanan publik yang kian digital, dinas menggagas skema pembayaran parkir non tunai berbasis QRIS sebagai jalan untuk memperjelas alur transaksi, menutup celah kebocoran pendapatan daerah, sekaligus memudahkan warga saat membayar retribusi parkir. Posisi inilah yang menjadikan Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai aktor kunci di balik kebijakan parkir non tunai QRIS yang menjadi sorotan penelitian ini.

Table 1 Titik Parkir Di Jalan Walikota Mustajab

No.	Nama Katar	Nama Lokasi	Nama Jukir	Alamat Jukir
1	SAMSUL ARIFIN	INDAH MOTOR DEALER YAMAHA	AHMAD MAHFUD	WALIKOTA MUSTAJAB 3 - 11 SURABAYA
2	SAMSUL ARIFIN	RADIO MERDEKA	BAMBANG HERMANTO	WALIKOTA MUSTAJAB 58 - 64 SURABAYA
3	SAMSUL ARIFIN	TOKO SEPEDA	BARAHIM	WALIKOTA MUSTAJAB 14 - 2 SURABAYA
4	SAMSUL ARIFIN	FOTO COPY XEROX	DULHADI	WALIKOTA MUSTAJAB 25 - 33 SURABAYA
5	SAMSUL ARIFIN	DEPAN TOKO SEPEDA WALIKOTA MUSTAJAB	MAHMUD	KEDUNG ANYAR TENGAH
6	SAMSUL ARIFIN	FOTO COPY XEROX	MOCH.TALHA	WALIKOTA MUSTAJAB 25 - 33 SURABAYA
7	SAMSUL ARIFIN	LUBERAN SARI BUNDO	MOCHAMAD CHOTIB	WALIKOTA MUSTAJAB 66 - 70 SURABAYA
8	SAMSUL ARIFIN	TOKO SEMPURNA	RESLAN	WALIKOTA MUSTAJAB 2 - 36 SURABAYA
9	SAMSUL ARIFIN	PK5 SATE AYAM	SARWI	WALIKOTA MUSTAJAB 16 36
10	SAMSUL ARIFIN	FOTO COPY SUPERBESAR	SYA'IN	WALIKOTA MUSTAJAB 15 - 23 SURABAYA

Sumber Laman Instagram Dinas perhubungan Kota Surabaya

Jalan Walikota Mustajab Kota Surabaya

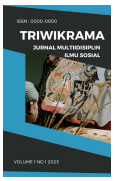
Ruas Jalan Walikota Mustajab dipilih sebagai lokasi kajian karena telah lebih dulu menjalankan skema parkir digital sebagai wujud pembenahan layanan perparkiran kota. Di titik ini, pembayaran retribusi parkir tidak lagi mengandalkan uang tunai, melainkan beralih ke metode digital seperti QRIS, sehingga transaksi berlangsung lebih cepat dan mudah ditelusuri. Petugas yang bertugas di lapangan pun telah dibekali perangkat elektronik untuk memproses pembayaran sekaligus melayani pengguna jasa parkir secara langsung.

Penerapan skema ini di Jalan Walikota Mustajab merefleksikan keseriusan Pemerintah Kota Surabaya, lewat Dinas Perhubungan, mendorong digitalisasi layanan transportasi. Lokasi ini dipandang representatif untuk diteliti sebab volume kendaraan yang cukup padat di ruas jalan tersebut memberi gambaran nyata tentang bagaimana kebijakan parkir non tunai dijalankan, kendala apa yang menyertainya, serta sejauh mana kebijakan ini menopang peningkatan mutu layanan parkir di Surabaya secara umum. Temuan dari lokasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi dinas dalam memperluas dan menyempurnakan penerapan parkir digital di titik-titik lain.

HASIL PENELITIAN

Komunikasi

Penyebaran informasi kebijakan parkir non tunai QRIS ditempuh dinas lewat kombinasi tatap muka dan media cetak-digital: pertemuan bersama juru parkir, rapat internal, pemasangan spanduk dan stiker QRIS di titik parkir, serta edukasi langsung kepada pengguna jasa di lapangan. Besaran tarif retribusi sendiri mengacu pada Peraturan Wali Kota Nomor 29 Tahun 2018.



Kepala UPT Parkir menuturkan sosialisasi digelar bertahap kepada juru parkir maupun warga lewat pertemuan langsung, rapat bersama, pemasangan media informasi, dan edukasi di lokasi yang sudah menerapkan QRIS. Kepala Sub Bidang Parkir menambahkan bahwa saluran yang dipakai mencakup spanduk atau banner, stiker QRIS di titik parkir, penjelasan langsung petugas, hingga kanal media sosial resmi instansi seperti Instagram. Pengamatan langsung di Jalan Walikota Mustajab turut memperlihatkan kode QRIS yang tertempel di area parkir serta petugas yang aktif mengarahkan pengguna, menandakan bahwa penyebaran informasi tidak berhenti di tahap peluncuran, melainkan berlanjut sebagai praktik keseharian di lapangan.

Soal kejernihan pesan, pihak dinas menilai informasi tata cara bertransaksi QRIS sudah tersampaikan cukup baik berkat arahan dan pembekalan rutin ke petugas. Juru parkir mengonfirmasi memperoleh pemahaman lewat sosialisasi dan arahan dinas, sementara pengguna jasa menilai informasi cukup mudah dicerna melalui papan informasi dan penjelasan petugas di lokasi meski sebagian mengaku sempat butuh penjelasan ulang saat pertama kali mencoba.

Keseragaman pesan dijaga lewat koordinasi rutin ke petugas dan koordinator lapangan, arahan berkelanjutan, serta evaluasi berkala. Pengawas Parkir menambahkan bahwa konsistensi juga ditopang oleh sosialisasi dan pengawasan berkala kepada petugas, kendati pada masa-masa awal implementasi sempat muncul kesenjangan pemahaman di kalangan sebagian warga.

Sumber Daya

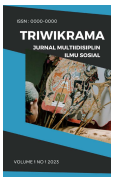
Kesiapan personel di lapangan dibangun lewat rangkaian pembekalan berjenjang—sosialisasi, pembinaan, pelatihan, hingga pendampingan berulang—sebelum kebijakan resmi diterapkan. Pengawas Parkir dan juru parkir sendiri menilai SDM sudah cukup siap berkat sosialisasi dan arahan yang diterima, meski pembinaan berkala tetap dipandang perlu agar petugas makin cakap menghadapi kondisi lapangan yang beragam.

Dari sisi perangkat, mesin dan kode QRIS sudah terpasang dan berfungsi di titik-titik parkir, kendati koneksi internet yang kadang tidak stabil masih menjadi celah teknis yang sesekali memperlambat proses pembayaran. Kepala Sub Bidang Parkir menyebut sarana dan prasarana secara umum sudah memadai, hanya saja jaringan internet di sejumlah lokasi belum sepenuhnya andal. Pengguna jasa parkir pun mengamini bahwa perangkat QRIS mudah dijumpai, tetapi transaksi kadang melambat saat sinyal lemah.

Keterlibatan Pemerintah Kota Surabaya tampak lewat payung aturan yang diterbitkan, penyediaan sarana, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan, serta pemantauan berjenjang atas jalannya program. Juru parkir menguatkan hal ini dengan menyebut dukungan pemerintah daerah hadir dalam bentuk kebijakan, penyediaan sarana, sosialisasi, serta pengawasan dan evaluasi rutin.

Disposisi

Kesediaan juru parkir mengikuti pembinaan serta antusiasme mereka menjalankan skema baru menunjukkan sikap yang cenderung mendukung, terutama karena kebijakan dianggap mempersempit celah pungutan liar dan memperjelas alur transaksi. Kepala UPT Parkir menyebut jajaran dinas dan juru parkir berupaya mendukung kebijakan ini demi transparansi dan mutu layanan, dengan pembinaan serta pendampingan yang terus berjalan. Namun, Kepala Sub Bidang Parkir mengakui masih ada sebagian kecil petugas yang enggan beralih dari kebiasaan lama, meski kondisi ini berangsur teratasi lewat sosialisasi dan pendampingan bertahap. Komitmen pelaksana turut tercermin dari kepatuhan menjalankan tugas sesuai aturan, sebagaimana ditegaskan Pengawas Parkir bahwa pelaksanaan di lapangan tetap berada dalam koridor pengawasan agar sejalan dengan prosedur yang berlaku.



Di sisi pengguna jasa, respons yang muncul juga condong positif sebab metode bayar digital dirasa lebih ringkas dan cepat. Seorang pengguna menyoroti pentingnya menjaga pengawasan agar digitalisasi parkir tidak justru melonggarkan kontrol, mengingat kekhawatiran munculnya pungutan di luar ketentuan resmi jika sistem berubah sewaktu-waktu. Kepala UPT Parkir menyebut respons warga cukup beragam—mayoritas menyambut baik karena praktis, namun sebagian masih belum terbiasa dengan pembayaran digital. Juru parkir menguatkan gambaran serupa: ada yang mendukung karena kepraktisannya, ada pula yang tetap memilih tunai karena belum terbiasa dengan QRIS.

Struktur Birokrasi

Koordinasi antara dinas dan juru parkir berjalan rutin lewat komunikasi langsung dan pengarahan guna mengantisipasi pelanggaran di lapangan. Pengawas Parkir menyebut pembagian peran masing-masing petugas sudah jelas sehingga pelaksanaan berjalan tertib. Meski begitu, seorang pengguna parkir mengusulkan agar tiap titik parkir idealnya diberi satu petugas dinas sebagai penanggung jawab sistem, supaya penataannya lebih rapi dan ada unsur penegakan aturan yang terlihat langsung di lapangan.

Pedoman kerja tertulis turut menjadi acuan baku petugas, mencakup kerapian berpakaian, penggunaan rompi berlabel QRIS, kehadiran sebelum pukul 07.30 WIB, kepatuhan pada arahan UPT Parkir, pengarahan kendaraan ke titik parkir resmi, hingga kewajiban melapor kepada koordinator lapangan. Pengawas Parkir menegaskan pedoman ini menjadi acuan seragam bagi semua petugas dalam menjalankan transaksi.

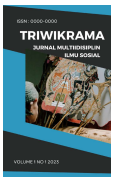
Pemantauan dan evaluasi dilakukan berkala lewat pengamatan langsung di lapangan serta laporan dari juru parkir, dan hasilnya dijadikan dasar perbaikan. Kepala Sub Bidang Parkir menambahkan bahwa pengawasan juga mencakup pengecekan transaksi QRIS dan pembinaan berkala. Namun, sejumlah pengguna jasa parkir menilai pemantauan di lapangan belum sepenuhnya konsisten, sebab masih dijumpai variasi penerapan sistem pembayaran pada beberapa titik.

PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Parkir Non tunai QRIS Ditinjau dari Aspek Komunikasi

Keberhasilan sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepaskan dari bagaimana pesan kebijakan itu sampai ke tangan pelaksana dan kelompok yang disasar. Kerangka yang digagas Edwards III (1980) menyebut tiga syarat agar penyampaian pesan kebijakan berjalan mulus: pesan itu benar-benar sampai lewat jalur yang tepat, isinya cukup gamblang untuk dipahami, dan tidak berubah-ubah setiap kali disampaikan ulang. Pada kasus parkir non tunai QRIS di Jalan Walikota Mustajab, Dinas Perhubungan Kota Surabaya menempuh kombinasi sosialisasi tatap muka, pemasangan media informasi di titik parkir, dan pengarahan langsung ke petugas maupun warga rangkaian upaya yang pada intinya mengarah pada satu tujuan: memastikan maksud dan cara kerja kebijakan ini benar-benar dipahami semua pihak yang terlibat.

Jalur penyampaian pesan yang ditempuh dinas tergolong beragam, mulai dari pertemuan langsung dengan juru parkir hingga edukasi warga soal tata cara bertransaksi QRIS. Ragam saluran ini mengindikasikan bahwa syarat transmisi pesan dalam kerangka Edwards III sudah dipenuhi, sebab tujuan dan mekanisme kebijakan telah dibawa langsung ke kelompok sasaran, bukan sekadar diumumkan lewat satu jalur saja. Pola sosialisasi berkelanjutan semacam ini sejalan dengan pengamatan *Safitri dkk. (2024)*, yang mencatat bahwa edukasi yang terus-menerus mempercepat pemahaman warga terhadap moda pembayaran digital pada layanan publik. Keberagaman media yang dijumpai di lokasi penelitian pun memperlihatkan upaya pemerintah memperluas jangkauan pesan kebijakan, bukan membatasinya pada satu bentuk komunikasi.



Di luar soal jangkauan pesan, kejernihan dan keajekan isi pesan juga tidak kalah penting. Petugas dan warga di lapangan mengaku memperoleh gambaran yang cukup jelas soal prosedur bertransaksi lewat QRIS, berkat arahan, pelatihan, dan media informasi yang tersedia di titik parkir. Sementara itu, keseragaman pesan dijaga lewat koordinasi rutin, evaluasi berkala, dan pengawasan yang dilakukan dinas kepada petugas. Edwards III (1980) menekankan bahwa kejelasan dan konsistensi pesan menjadi penentu agar pelaksana tidak salah tafsir dalam menjalankan kebijakan. Kondisi di mana sebagian warga masih canggung memakai pembayaran digital lebih tepat dibaca sebagai persoalan adaptasi personal, bukan cacat pada proses penyampaian pesannya. Dengan begitu, komunikasi kebijakan di lokasi ini bisa dikatakan telah menjangkau, dipahami, dan disampaikan secara seragam kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

Implementasi Kebijakan Parkir Non tunai QRIS Ditinjau dari Aspek Sumber Daya

Selain pesan yang tersampaikan, kebijakan publik juga bertumpu pada ketersediaan sumber daya untuk menjalankannya. Edwards III (1980) menggarisbawahi bahwa sumber daya kebijakan bukan sekadar soal tenaga manusia, melainkan turut mencakup sarana, akses informasi, kewenangan, dan dukungan kelembagaan yang menopang jalannya kebijakan. Dalam konteks parkir non tunai QRIS di Jalan Walikota Mustajab, keempat unsur ini saling berkaitan: petugas yang siap secara teknis, perangkat yang berfungsi, serta payung dukungan dari pemerintah kota sama-sama dibutuhkan agar sistem berjalan lancar.

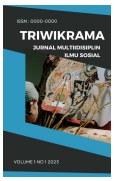
Kesiapan personel di lapangan terbangun lewat rangkaian sosialisasi, pembinaan, pelatihan, dan pendampingan yang diberikan dinas, sehingga petugas tidak sekadar tahu tetapi juga terbiasa mengoperasikan sistem transaksi digital ini. Perhatian pemerintah kota terhadap peningkatan kapasitas pelaksana semacam ini beririsan dengan temuan *Anggraeni dan Pambudi (2024)*, yang menyebut bahwa mulusnya kebijakan pembayaran non tunai sangat bergantung pada kesiapan SDM, khususnya kecakapan pelaksana mengoperasikan teknologi yang dipakai. Pembinaan berkelanjutan yang ditemukan di lokasi penelitian ini pada gilirannya membekali petugas dengan kemampuan layanan yang lebih matang, sekaligus menopang kelancaran transaksi QRIS sehari-hari.

Dari sisi perangkat, kode dan mesin QRIS memang sudah terpasang dan bisa dipakai warga maupun petugas, hanya saja stabilitas jaringan internet sesekali masih mengganjal kelancaran transaksi. Kondisi ini senada dengan catatan bahwa sarana-prasarana pendukung menjadi penentu suksesnya sistem pembayaran digital, sementara keterbatasan infrastruktur teknologi berpotensi menjadi ganjalan dalam penerapannya. Dukungan Pemerintah Kota Surabaya sendiri tampak lewat penyediaan fasilitas, pelaksanaan pelatihan, dan pengawasan program, yang menandakan adanya komitmen nyata di balik kebijakan ini. Secara keseluruhan, sumber daya yang menopang implementasi parkir non tunai QRIS di lokasi penelitian sudah cukup memadai, meski penguatan jaringan internet tetap menjadi agenda perbaikan agar transaksi berjalan tanpa hambatan teknis.

Implementasi Kebijakan Parkir Non tunai QRIS Ditinjau dari Aspek Disposisi

Sebaik apa pun pesan tersampaikan dan selengkap apa pun sumber daya tersedia, keberhasilan kebijakan tetap bergantung pada kemauan pelaksana untuk benar-benar menjalankannya. Edwards III (1980) menegaskan bahwa komunikasi yang lancar dan sumber daya yang cukup belum otomatis menjamin keberhasilan implementasi tanpa disertai komitmen dan kesediaan pelaksana untuk konsisten menerapkannya. Pada kebijakan parkir non tunai QRIS di Jalan Walikota Mustajab, sikap penerimaan petugas terhadap sistem baru ini menjadi penentu penting, mengingat merekalah pihak yang berhadapan langsung dengan warga di lapangan.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 12 No.3 Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Kesediaan mayoritas petugas mengikuti sosialisasi, pembinaan, dan pelatihan yang digelar dinas mencerminkan sikap yang cenderung terbuka terhadap perubahan ini, terlebih kebijakan tersebut dipandang mampu memperjelas alur transaksi dan mengangkat mutu layanan. Sikap semacam ini sejalan dengan temuan *Artamalia dan Prabawati (2024)*, yang menyebut bahwa penerimaan pelaksana terhadap maksud sebuah kebijakan turut memuluskan jalannya penerapan di lapangan—sikap positif membuat pelaksana lebih sadar menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku, bukan sekadar menjalankan perintah.

Di sisi warga, sambutan terhadap sistem pembayaran QRIS juga condong positif karena dinilai lebih ringkas dan mempercepat proses bertransaksi, meski sebagian pengguna yang belum akrab dengan aplikasi pembayaran digital masih memilih membayar tunai. Kondisi ini menggambarkan bahwa proses pembiasaan warga terhadap kebijakan ini masih terus berjalan, sejalan dengan pandangan *Ramaditya Rahardian (2024)* bahwa penerimaan masyarakat atas inovasi layanan publik berbasis digital memang memerlukan tahap penyesuaian yang dipengaruhi tingkat pemahaman dan kebiasaan pengguna. Kombinasi antara komitmen pelaksana dan sambutan warga yang secara umum positif inilah yang membuat aspek disposisi pada kebijakan ini bisa dikatakan cukup mendukung keberlanjutan penerapannya.

Implementasi Kebijakan Parkir Non tunai QRIS Ditinjau dari Aspek Struktur Birokrasi

Kebijakan yang baik juga perlu ditopang tata kerja yang jelas—siapa mengerjakan apa, lewat mekanisme seperti apa, dan dengan koordinasi macam apa antarpelaksana. Struktur birokrasi yang tertata membantu pelaksana bergerak terarah dan menekan potensi kesalahpahaman di lapangan. Pada implementasi parkir non tunai QRIS di Jalan Walikota Mustajab, unsur ini terlihat dari koordinasi rutin antara dinas dan petugas parkir, keberadaan pedoman kerja tertulis, serta mekanisme pemantauan yang dijalankan untuk menjaga kebijakan tetap pada relnya.

Koordinasi antara Dinas Perhubungan dan petugas parkir berjalan lewat pengarahan dan komunikasi langsung yang rutin, sementara keberadaan Standar Operasional Prosedur menjadi acuan baku bagi petugas dalam melayani warga. Kombinasi keduanya menandakan bahwa kebijakan ini sudah memiliki mekanisme kerja yang cukup jelas, sehingga petugas tidak perlu meraba-raba tugas dan tanggung jawabnya sendiri. Pola ini beririsan dengan simpulan *Pitriani (2018)*, bahwa kejelasan pembagian tugas dan prosedur kerja menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan publik karena mampu menciptakan keseragaman tindakan di antara para pelaksananya.

Meski koordinasi dan pedoman kerja sudah berjalan cukup rapi, sisi pengawasan dan evaluasi masih menyisakan pekerjaan rumah. Pemantauan lapangan dan laporan berkala dari petugas memang sudah dijalankan dinas, tetapi sebagian warga masih menangkap kesan bahwa pengawasan belum sepenuhnya merata, terlihat dari adanya variasi penerapan sistem pembayaran di beberapa titik. Catatan ini sejalan dengan *Alfita dkk. (2025)*, yang menekankan bahwa pemantauan berkelanjutan menjadi kunci menjaga konsistensi sebuah kebijakan agar seluruh pelaksana tetap patuh pada ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, tata kelola pelaksanaan kebijakan ini pada dasarnya sudah cukup tertata lewat koordinasi dan SOP yang tersedia, namun intensitas pengawasan lapangan masih perlu digenjot agar praktik di lapangan benar-benar seragam dan konsisten.

KESIMPULAN

Ditelaah melalui empat dimensi model Edwards III, penerapan parkir non tunai berbasis QRIS oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya di Jalan Walikota Mustajab pada dasarnya sudah berjalan pada jalur yang tepat. Pesan kebijakan tersampaikan lewat sosialisasi berlapis dan

media informasi yang variatif; kesiapan personel serta perangkat pendukung terjaga dengan bantuan program pemerintah kota; sikap para pelaksana dan sambutan warga condong mendukung;

Kendati demikian, sejumlah titik masih memerlukan perhatian: jaringan internet yang belum sepenuhnya andal, sebagian warga yang masih dalam proses membiasakan diri dengan pembayaran digital, serta pengawasan lapangan yang menurut sebagian pengguna belum berjalan merata. Untuk itu, penguatan edukasi bagi warga yang belum terbiasa memakai QRIS, peningkatan frekuensi pemantauan dan evaluasi, serta perbaikan kualitas jaringan menjadi langkah lanjutan agar sasaran transparansi, akuntabilitas, dan mutu layanan parkir non tunai dapat tercapai secara lebih menyeluruh.

Saran

Pertama, Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu memperbanyak intensitas edukasi seputar tata cara bertransaksi QRIS, terutama menyasar kelompok pengguna parkir yang masih canggung beralih dari kebiasaan membayar tunai.

Kedua, frekuensi pemantauan dan evaluasi atas praktik parkir non tunai di lapangan sebaiknya ditingkatkan, mengingat masih ada kesan di sebagian warga bahwa pengawasan belum berjalan merata—kondisi yang berpotensi memicu ketidakseragaman penerapan sistem pembayaran di titik-titik parkir tertentu.

Ketiga, bagi peneliti berikutnya, kajian lanjutan dengan cakupan lokasi yang lebih luas atau pendekatan riset yang berbeda akan memperkaya pemahaman tentang bagaimana kebijakan parkir non tunai berbasis QRIS berjalan di berbagai konteks wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.

Alfita, S, Muchsin, S, and Putra, L. R. 2025. "Keefektivan Implementasi Kebijakan E-Parkir Di Kota Malang Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)." *Respon Publik* 19 (8): 70-78.

Anggraeni, Mela Asoka, and Argo Pambudi. 2024. *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSAKSI NON TUNAI MELALUI PENERAPAN QRIS DALAM PEMBAYARAN RETRIBUSI PARKIR DI KOTA YOGYAKARTA*. 09 (02).

Ardiansyah, Risnita, and M. Syahran Jailani. 2023. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1 (2): 1–9. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57.

Artamalia, Deldha Eqy, Indah Prabawati, S. Sos, and M. Si. 2024. *EVALUASI PROGRAM E-PARKING DI KAWASAN PARKIR BALAI KOTA SURABAYA*.

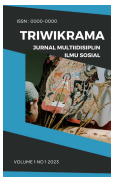
Calcabilla, Clarissa, and Letizia Dyastari. 2023. "Efektivitas Penerapan Parkir Elektronik (E-Pakring) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda The Effectiveness of Electronic Parking (E-Pakring) Application at Parking Management in Samarinda City." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 11 (01).

Dr. Joko Widodo, M.S. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing.

Fauzan, Ahamd. 2024. "Model Implementasi Kebijakan Publik." *Journal Of Social Science Research* 4 (3): 17929–38.

Firda Juita, and Syarifah Maryam. 2025. *Buku Ajar Mata Kuliah Metode Penelitian Kualitatif: Penelitian Kualitatif Untuk Menilik Berbagai Fenomena Sosial*. Midiansyah Effendi,. NEM.

George C Edward III,. 1980. *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.



Herdiana, Dian. 2025. "Definisi Kebijakan Publik Menurut Ahli: Perbandingan Dan Penerapannya Dalam Penelitian Kebijakan Publik." *Jurnal Penelitian*

Kamala, Jum'iyatul, Selvi Aulya Salsa, Nurilawati, and Wahjoe Pangestoeti. 2025. "Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN MANAJEMEN* 3 (7): 120–28. https://doi.org/10.61722/jiem.v3i7.5789.

Moleong, Lexy J. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. https://books.google.com/books?id=K4JSEAAAQBAJ.

Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy*. Elex Media Komputindo.

Peraturan Daerah Kota Surabaya Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Surabaya, Pub. L. No. Nomor 3 Tahun 2018, LD Kota Surabaya Tahun 2018 No. 3 Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2018 Nomor 3 (2018).

Pitriani, Ria, Indah Prabawati, S. Sos, and M. Si. 2018. *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PARKIR ZONA DI KAWASAN TAMAN BUNGKUL KOTA SURABAYA*.

Prof. Dr. Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Rajawali Pers (Rajagrafindo Persada).

Prof. Drs. Budi Winarno, M.A., Ph.D. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi: Teori, Proses, Dan Studi Kasus Komparatif*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Prof. Suharsimi Arikuntoi. 2015. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. 15th ed. PT Rineka Cipta.

Putri, Neysa Adelia Nova Abdullah, and Ajeng Kartika Galuh. 2024. "ANALISIS KONTRIBUSI DAN EFEKTIVITAS PENERIMAAN RETRIBUSI PARKIR TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA MALANG." *Journal of Development Economic and Social Studies* 3 (1): 264–81. https://doi.org/10.21776/jdess.2024.03.1.21.

Radar Surabaya. 2026. "Ini Alasan Dishub Terkait Penyebab Serapan PAD Sektor Parkir TJU Surabaya Belum Maksimal." *Radar Surabaya* (Surabaya).

Ramaditya Rahardian. 2024. *Teori-Teori Governansi Dan Kebijakan Publik Kontemporer*. BRIN.

Safitri, Lila Amelia, Mochammad Alvin Avisena, Aurora Andi Tribuana, and Azizah Ramadhani. 2024. "Implementasi Kebijakan Pembayaran Parkir Via QRIS (QuickResponseCode IndonesianStandard) Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Rangka Memberikan Kemudahan Bagi Masyarakat di Kota Surabaya." *Journal Of Social Science Research* 4 (3): 13840–54.

Shearly Donso. 2016. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN RETRIBUSI JASA UMUM (Studi Kasus Implementasi Kebijakan Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Palu)." *Jurnal Katalogis* 4 (7).

Solichin Abdul Wahab. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi*. 27th ed. Alfabeta. https://books.google.com/books?id=2n0FEAAAQBAJ.