

SKRIPSI

EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM

PENGELOLAAN PARKIR PADA SEGIRI GROSIR SAMARINDA (SGS)

DI KOTA SAMARINDA



OLEH:

AGRISTIN NOVITA SALAN SIMANJUNTAK

NPM: 2163201049

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

SAMARINDA

2025

SKRIPSI

EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM

PENGELOLAAN PARKIR PADA SEGIRI GROSIR SAMARINDA (SGS)

DI KOTA SAMARINDA



OLEH

AGRISTIN NOVITA SALAN SIMANJUNTAK

NPM : 2163201049

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

SAMARINDA

2025

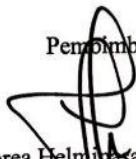
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di Kota Samarinda
Nama : Agristin Novita Salan Simanjuntak
NPM : 2163201049
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 18 Desember 2025

Menyetujui

Pembimbing 1


Shorea Helminasari, S.IP., M.A
NIDN: 1115098301

Pembimbing 2


Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
NIDN: 1130087602

Mengetahui
Dekan




H. Abdul Rofik, S.P., M.
2023.070.326

Penguji:

1. Shorea Helminasari, S.IP., M.A
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
3. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si


1.....
2.....
3.....

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agristin Novita Salan Simanjuntak

Npm : 2163201049

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebernarnya bahwa penelitian dalam bentuk skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan dari hasil peneliti sendiri, untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bahan dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 18 Desember 2025

Yang membuat Pernyataan


Agristin Novita Salan Simanjuntak
NPM. 2163201049

RINGKASAN

AGRISTIN NOVITA SALAN SIMANJUNTAK, Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda, dibawah bimbingan Ibu Shorea Helminasari, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II.

Latar belakang penelitian ini berangkat dari adanya kebijakan pemerintah kota Samarinda melalui penerapan sistem parkir elektronik (E-Parkir) sebagai inovasi pelayanan publik dalam pengelolaan parkir tepi jalan umum. Sistem ini mengubah pola pembayaran parkir dari transaksi tunai menjadi non-tunai. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai kendala dalam penerapan sistem tersebut di kawasan Segiri Grosir Samarinda (SGS) yang merupakan pasar semi tradisional dengan karakteristik pengguna yang sebagian besar masih terbiasa menggunakan uang tunai. Penelitian ini merumuskan masalah mengenai efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda.

Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan sistem parkir elektronik (E-parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS). Penelitian ini berfokus kepada keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh yang mengacu pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggambarkan secara mendalam kondisi aktual penerapan E-Parkir di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun E-Parkir memiliki potensi untuk meningkatkan pengelolaan parkir di Segiri Grosir Samarinda, Implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah ketidakpahaman pengguna, terutama masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem non-tunai, yang dapat menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan saat menggunakan layanan ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda efektif dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi pengelolaan parkir, namun belum optimal dalam aspek pelayanan publik dan penerimaan pengguna. Diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif, peningkatan fasilitas pendukung, serta edukasi kepada masyarakat agar efektivitas sistem ini dapat tercapai secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Efektivitas, Sistem Parkir Elektronik, (E-parkir), Pengelolaan*

RIWAYAT HIDUP



AGRISTIN NOVITA SALAN SIMANJUNTAK, Tempat dan Tanggal Lahir Samarinda, 10 November 2003 sebagai anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Walter Simanjuntak dan Ibu Melinda Purba.

Pada Tahun 2010 melalui pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 024 Samarinda, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda dan lulus pada Tahun 2015. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 07 Samarinda, kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda dan lulus pada tahun 2018. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 03 Samarinda, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda dan lulus pada tahun 2021.

Pada tahun 2021 peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik. Selanjutnya mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 bulan di Desa Badak Baru, kecamatan Muara Badak, kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur, kemudian peneliti melanjutkan penyusunan skripsi dengan mengangkat judul “ Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1).

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaan dan kasih karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “ Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda” dapat terselesaikan, sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Administrasi Publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. selaku rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Ahmad Yani S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi yang telah mendukung peneliti dalam membantu kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Shorea Helminasari, S.IP., M.A sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah

meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, arahan, motivasi, kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen, Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yang telah memberikan ilmu, selama masa perkuliahan dan segala bantuan dalam proses administrasi serta pemenuhan berbagai keperluan yang dibutuhkan selama penelitian ini.
6. Kantor Segiri Grosir Samarinda (SGS), Ucapan terima kasih peneliti sampaikan yang telah memberikan kesempatan, serta arahan yang sangat berharga selama proses penelitian berlangsung.
7. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Walter Simanjuntak dan Ibu Melinda Purba yang tiada hentinya memberikan dukungan dan mendoakan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Walaupun dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat didalam proses skripsi yang peneliti susun, sehingga dengan senang hati peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Samarinda, 18 Desember 2025



Agristin Novita Salan Simanjuntak

NPM 2163201049

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN TEORI.....	12
2.1 Teori dan Konsep	12
2.1.1 Efektivitas.....	13
2.1.2 Sistem Parkir Elektronik.....	17
2.1.3 Parkir	20
2.1.4 Pengelolaan.....	22
2.1.5 Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai.....	23
2.2 Kerangka Pikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jadwal Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian	31
3.4 Definisi Konseptual	33

3.5 Fokus Penelitian	34
3.6 Sumber Data	35
3.6.1 Data Primer	36
3.6.2 Data Sekunder	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7.1 Observasi	40
3.7.3 Dokumentasi	41
3.7.2 Wawancara	41
3.8 Analisis Data	42
3.8.1 Pengumpulan Data	43
3.8.2 Reduksi Data	43
3.8.3 Penyajian Data	44
3.8.4 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian	45
4.2 Penerapan E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS)	47
Tabel 4.2.1 Perbandingan Sistem Parkir Lama dan Sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS)	48
4.3 Standar Pelayanan Minimal (SPM) & SOP Pelayanan Parkir Segiri Grosir Samarinda.	49
Tabel 4.3.1: Standar Pelayanan Minimal	50
Tabel 4.3.2: SOP Masuk Area Parkir	51
Tabel 4.3.3: SOP Petugas Parkir	51
4.4 Struktur Organisasi	51
4.5 Penyajian Data Hasil Penelitian	52
4.5.1 Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda	53
4.5.3. Faktor pendukung & penghambat efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda	76
4.6 Pembahasan	80
4.6.1 Keberhasilan Program	80

4.6.2 Keberhasilan Sasaran.....	82
4.6.3 Kepuasan Terhadap Program	83
4.6.4 Tingkat Input dan Output	85
4.6.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh	87
4.6.6 Efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) Segiri Grosir Samarinda (SGS).....	89
4.6.7 Faktor penghambat dalam efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda	91
 BAB V KESIMPULAN & SARAN	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.6.1 Data <i>Key</i> Informan Dan Informan	38
Tabel 4.3.1 Standar Pelayanan Minimal.....	50
Tabel 4.3.2 SOP Masuk Area Parkir.....	51
Tabel 4.3.3 SOP Petugas Parkir.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 3.8.1 Analisis Data Model Interaktif.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
1. Peraturan Wali Kota Samarinda No 26 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai.....	Lampiran 1
2. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 1.....	Lampiran 2
3. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 2.....	Lampiran 3
4. Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	Lampiran 4
5. Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1.....	Lampiran 5
6. Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2.....	Lampiran 6
7. Surat Permohonan Pengajuan Perubahan Judul Skripsi.....	Lampiran 7
8. Surat Izin Penelitian Dari SGS.....	Lampiran 8
9. Pedoman Wawancara.....	Lampiran 9
10. Dokumentasi Penelitian.....	Lampiran 10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pengertian dasar parkir adalah keadaan tidak bergerak dari suatu kendaraan yang bersifat sementara. Kendaraan yang bergerak suatu saat pasti akan berhenti dan pada saat kendaraan berhenti membutuhkan tempat untuk memarkir kendaraan tersebut. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ). Sebagaimana yang dimaksud definisi parkir tercantum di pasal 1 nomor 15 yaitu "Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Parkir merupakan fenomena umum dalam sistem transportasi yang berfungsi sebagai tempat berhenti sementara bagi kendaraan sesuai kebutuhan pemiliknya". Tempat parkir dapat ditemukan di berbagai tempat persinggahan, dan dengan meningkatnya jumlah kendaraan, permintaan akan lahan parkir juga semakin meningkat, terutama di area perdagangan dengan mobilitas tinggi.

Fenomena ini sering mengakibatkan penggunaan badan jalan sebagai tempat parkir, terutama di area perdagangan yang padat. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan, kebutuhan akan lahan parkir juga semakin bertambah terutama di kawasan perdagangan yang memiliki mobilitas tinggi. Pusat perdagangan di pusat kota biasanya memiliki tingkat aktivitas yang tinggi yang berdampak pada peningkatan volume perjalanan atau *trip production*. Artinya semakin besar aktivitas di suatu tempat, semakin besar pula kebutuhan parkir.

Sesuai Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Penataan Parkir perlu adanya pengaturan mengenai tempat parkir, pelayanan parkir, dan petugas parkir guna menjamin ketertiban, keamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat. Perda ini dibentuk dengan pertimbangan bahwa pengelolaan dan penataan parkir merupakan hal yang penting untuk menunjang aktivitas masyarakat, seperti perdagangan dan perkantoran. Tujuannya adalah untuk menciptakan ketertiban, keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan fasilitas parkir, serta memastikan tidak merugikan konsumen parkir dan kepentingan umum. Perda ini juga bertujuan untuk mengoptimalkan pendapatan daerah dari sektor parkir. Dan dalam membantu mengoptimalkan pengelolaan dan penataan parkir pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai peluang untuk mendorong perubahan inovasi dalam pelayanan publik terutama dalam pengelolaan parkir.

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang dijadikan sebuah peluang baru dalam memberikan pengelolaan dan penataan parkir yang lebih baik. Dalam hal ini pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Perhubungan Kota Samarinda menjadi motor penggerak dalam menjalankan setiap kebijakan yang telah dibuat, terutama dalam menangani masalah parkir dengan membentuk sebuah program yang tidak terlepas dari teknologi informasi. Program pemerintah Kota Samarinda tersebut ialah Parkir Elektronik (E-Parkir).

Parkir elektronik ini adalah perubahan sistem pelayanan dalam pembayaran parkir di tepi jalan umum yang sebelumnya bersifat transaksi tunai menjadi transaksi non tunai. yang bertujuan untuk menambah retribusi parkir Kota

Samarinda dan mempermudah pengguna jasa layanan parkir tepi jalan umum dan pembayaran tarif parkir progresif yang sesuai dengan ketentuan.

Perubahan ini merupakan langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan parkir. Sistem parkir yang sebelumnya didominasi oleh transaksi pembayaran tunai kini mulai beralih ke sistem pembayaran non-tunai (*cashless*). Untuk mendukung peralihan ini, Pemerintah Kota Samarinda telah mengeluarkan Peraturan Wali Kota Nomor 26 Tahun 2022 tentang pengelolaan parkir non-tunai. Langkah ini diharapkan dapat memodernisasi sistem parkir, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi parkir.

Dengan adanya parkir elektronik ini maka titik-titik lahan parkir menjadi lebih jelas dan masyarakat mendapat pelayanan yang aman dan nyaman. Pengadaan parkir elektronik ini mempermudah masyarakat dalam mobilitas sehari-hari. Dengan diterapkannya sistem parkir elektronik maka dalam pembayaran retribusi parkir, pendapatan kas yang bersumber dari retribusi parkir akan lebih progresif sesuai dengan durasi para pengguna lahan parkir. Kota Samarinda telah meresmikan program ini sejak 3 Mei 2021. Pembayaran parkir elektronik dengan non tunai yaitu melalui *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)* dan *E-Money*. Untuk pembayaran non tunai melalui *QRIS* dapat menggunakan *smarthpone* berbasis android atau ios menggunakan aplikasi pembayaran online lainnya. Sebagai langkah tanggapan, Pemerintah Kota Samarinda mulai menerapkan sistem parkir elektronik (E-Parkir) berbasis transaksi non-tunai, dengan harapan dapat meminimalisir kebocoran pendapatan parkir serta

mengurangi praktik parkir liar yang selama ini menjadi masalah utama di kawasan pasar. Dengan sistem pembayaran digital, setiap transaksi parkir dapat tercatat secara otomatis, sehingga memudahkan pengawasan dan pelaporan pendapatan retribusi parkir kepada pemerintah daerah.

Tetapi dalam penerapan parkir elektronik E-Parkir di Kota Samarinda dinilai belum optimal karena berbagai kendala. Salah satu masalah utamanya adalah keterbatasan lahan parkir yang tidak sebanding dengan pesatnya peningkatan jumlah kendaraan. Akibatnya, banyak pengendara terpaksa parkir sembarangan, mengganggu lalu lintas dan pengguna jalan lainnya. Selain itu, rendahnya literasi teknologi di kalangan masyarakat Samarinda menjadi penghambat. Banyak warga, terutama kelompok usia tertentu, kesulitan menggunakan E-Parkir karena belum terbiasa dengan teknologi. Masalah lain adalah kurangnya disiplin dan kesadaran masyarakat untuk menggunakan uang elektronik, yang merupakan syarat utama pembayaran E-Parkir. Permasalahan ini juga berdampak pada Penerimaan Asli Daerah (PAD) dari retribusi parkir yang belum optimal, karena masih ada oknum tidak bertanggung jawab yang melakukan praktik curang untuk keuntungan pribadi, dan untuk mengatasi pelanggaran parkir ini, diperlukan partisipasi dari berbagai pihak.

Efektivitas sistem E-Parkir sangat bergantung pada bagaimana masyarakat merespons kebijakan tersebut, termasuk dalam hal penerimaan teknologi, kepatuhan terhadap aturan, dan perubahan pola perilaku dalam kehidupan sehari-hari. sistem parkir elektronik mencerminkan transformasi sosial dalam tata kelola ruang publik. E-Parkir berfungsi sebagai instrumen untuk menciptakan tatanan

sosial baru dalam sistem transportasi dan mobilitas masyarakat. Namun, apabila masyarakat belum sepenuhnya memahami atau menerima sistem ini, maka akan muncul bentuk-bentuk disfungsi sosial, seperti pelanggaran aturan parkir, parkir liar, hingga manipulasi sistem retribusi.

Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan retribusi parkir. Namun keberhasilan sistem ini sangat tergantung pada legitimasi otoritas (pemerintah daerah) dan rasionalitas tindakan masyarakat sebagai pengguna layanan. Jika masyarakat tidak percaya pada sistem, atau tidak melihat manfaat langsung dari E-Parkir, maka efektivitasnya akan menurun. Kebiasaan lama dalam praktik parkir tunai telah tertanam sebagai pola perilaku masyarakat. Untuk mengubah pola perilaku tersebut, diperlukan adanya akumulasi modal budaya (pengetahuan, literasi digital), modal sosial (dukungan komunitas atau petugas), dan modal ekonomi (akses ke *smartphone* dan dompet digital). Tanpa modal tersebut, masyarakat tertentu akan kesulitan menyesuaikan diri dan cenderung menolak sistem baru ini, yang mengarah pada resistensi kultural terhadap modernisasi sistem pelayanan publik.

Namun, meskipun teknologi sudah diterapkan, proses sosialisasi kepada masyarakat masih terus dilakukan secara intensif. Menyadari bahwa perubahan sistem ini membutuhkan waktu agar seluruh pengguna parkir dapat memahami dan terbiasa menggunakan metode pembayaran baru tersebut. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai cara, mulai dari penyuluhan langsung, pemasangan spanduk informasi, hingga pelatihan bagi petugas parkir agar mampu membantu masyarakat dalam menggunakan sistem E-retribusi. Langkah ini diharapkan dapat menjadi

solusi jangka panjang untuk mengatasi permasalahan parkir yang selama ini mengganggu kenyamanan aktivitas parkir terutama di kawasan pasar Segiri Samarinda.

Salah satu lokasi yang menjadi sorotan yaitu Segiri Grosir Samarinda. Situasi ini ditandai dengan selama bertahun-tahun, lorong-lorong utama di Pasar Segiri selalu dipenuhi oleh kendaraan roda dua dan empat yang diparkir sembarangan, sehingga mengganggu akses keluar-masuk pasar dan menyebabkan kemacetan di sekitar area tersebut. Meskipun gedung parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS) telah dibangun, kapasitasnya masih belum mencukupi untuk menampung volume kendaraan yang datang setiap hari. Hal ini membuat banyak pengunjung memilih untuk memarkir kendaraan di tepi jalan atau area dalam pasar. Sehingga banyak pengunjung pasar yang memilih cara paling praktis untuk segera sampai, sehingga enggan memarkir kendaraan di area resmi yang telah disediakan. Mereka lebih memilih untuk parkir di jalan atau lorong pasar, meskipun ada larangan yang berlaku.

Dan dalam penerapan sistem E-Parkir ini, Segiri Grosir Samarinda (SGS) telah memulai penataan sistem parkir kembali. termasuk pemasangan gerbang parkir dan penerapan sistem pembayaran digital seperti *QRIS*. Namun, sosialisasi dan penegakan aturan masih berlangsung agar masyarakat dan pedagang dapat terbiasa dengan sistem baru ini. Selain itu, penerapan sistem E-retribusi atau pembayaran digital, seperti penggunaan *QRIS* mulai diperkenalkan sebagai alternatif pembayaran yang lebih praktis, transparan, dan akuntabel dibandingkan sistem tunai konvensional. Digitalisasi ini diharapkan dapat meminimalisir

kebocoran pendapatan parkir serta mengurangi praktik parkir liar yang selama ini menjadi masalah utama di kawasan pasar Segiri Samarinda.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "efektivitas sistem parkir elektronik dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai sejauh mana sistem E-Parkir dapat mengatasi permasalahan parkir dengan fokus pada keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna, hingga kontribusinya terhadap tujuan pengelolaan parkir yang lebih baik di Samarinda.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari identifikasi masalah dari pembatasan masalah. Menurut Surakhmad Winarno (2017:15) mengatakan "Masalah adalah sesuatu hal yang menyebabkan tidak tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya atau sebagai jarak antara apa yang diharapkan dan apa yang menjadi kenyataan."

Menurut pendapat Lexy J. Moleong (2017:90) Rumusan masalah dalam penelitian kualitatif harus jelas dan spesifik agar dapat memberikan arah yang tepat dalam pengumpulan data

Selanjutnya Sugiyono (2020:56) mengatakan "Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawaban melalui pengumpulan data bentuk- bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi."

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa rumusan masalah adalah sebuah pertanyaan yang berasal dari sebuah masalah yang akan dicarikan jawabannya. Dengan kata lain rumusan masalah ini merupakan pertanyaan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti oleh peneliti dan didasarkan atas identifikasi masalah dan pembahasan masalah, rumusan masalah yang dapat dikembangkan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari rumusan masalah dan sebagai arahan proses penelitian. Menurut Sukardi (2018:111) mengemukakan bahwa “Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh suatu yang baru dan asli dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat timbul dimasyarakat”.

Menurut Sugiyono (2020:290) mengatakan bahwa “Tujuan penelitian secara umum adalah bentuk menemukan mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah unuk menemukan jawaban dari rumusan masalah yang diteliti”. Selanjutnya menurut

Selanjutnya Menurut Lexy J. Moleong (2018:93) "Tujuan suatu penelitian adalah upaya untuk memecahkan masalah".

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah merupakan kegiatan untuk mengungkapkan, mengembangkan, menguji, mengantisipasi suatu masalah yang dapat timbul dalam masyarakat. Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka tujuan dari penulis ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada umumnya setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat kepada penulis maupun kepada orang lain.

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:31) "Kegunaan penelitian ini dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis biasanya hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep atau teori administrasi pada umumnya dan konsep atau teori waskat dan disiplin kerja pada khususnya. Kegunaan praktis hasil penelitian hendaknya disebutkan secara berguna bagi siapa".

Menurut Hadi Mulyadi (2019:71) “Tujuan penelitian pada umumnya untuk menemukan, mengembangkan atau menguji suatu kebenaran suatu pengetahuan. Menemukan berarti untuk mengisi kekosongannya, mengembangkan berarti memperluas dan menggali lebih dalam apa yang sudah ada. Sedangkan menguji kebenaran dilakukan jika apa yang sudah ada menjadi diragu-ragukan kebenarannya”.

Menurut Sugiyono (2020:397) mengatakan “Manfaat penelitian bisa bersifat teoritis dan praktis, penelitian kualitatif lebih bersifat teoritis, yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan sudah pasti diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu administrasi publik dan kebijakan publik. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai implementasi kebijakan publik. Terutama dalam konteks kebijakan digitalisasi layanan publik seperti sistem parkir non-tunai. Dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya

2. Secara Praktis

- a. Melalui penelitian ini diharapkan memberikan suatu informasi serta evaluasi dan masukan dalam mengoptimalkan Efektivitas Sistem Parkir

Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda.

- b. Sebagai dasar dalam memperbaiki mekanisme teknis pelaksanaan parkir non-tunai agar lebih transparan, akuntabel, dan diterima masyarakat pengguna layanan.
- c. Masyarakat dapat merasakan langsung dampak dari kebijakan ini, dan dari penelitian ini dapat membantu mendorong kesadaran, partisipasi masyarakat atau pengguna layanan parkir untuk mendukung sistem pelayanan yang transparan dan bebas dari pungutan liar.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Teori dan Konsep

Secara umum penelitian ilmiah menggunakan teori yang menjadi unsur dan sangat penting, sebagai dasar atau sebagai landasan berpikir secara ilmiah. Untuk itu perlu penelitian kemukakan maksud dan tujuan keberadaan teori dan konsep pada penelitian.

Menurut Snelbecker (dalam Lexy J Moleong, 2018:57) mendefinisikan “Teori sebagai perangkat proposisi yang berinteraksi secara sintaksi (yaitu yang mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis dengan lainnya dengan data atas dasar yang dapat diamati) dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang diamati”. Selanjutnya Menurut William Wiersma (dalam sugiyono, 2020:117) “Teori adalah generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis”.

Menurut Sitirahayu (dalam Harbani Pasalong dkk 2020:33) menyatakan bahwa ”Teori akan memperoleh arti yang penting, bila ia lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa teori merupakan kumpulan proposisi, definisi generalisasi yang tersusun secara sistematis dan berfungsi meramalkan dan menjelaskan fenomena yang sedang diamati.

Menurut Harbani Pasalong (2017:77) “Yang dimaksud dengan konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu. Teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian ini”. Menurut E. Idrus (2019:17) “konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan, kelompok”.

Menurut Usman Akbar (2019:8) “Konsep yang dipakai peneliti untuk menggambarkan abstraksi suatu gejala sosial atau gejala alamiah. Konsep juga dapat disebut sebagai generalisasi dari sekelompok gejala tertentu sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai gejala yang sama”.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa konsep merupakan abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu. Sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai gejala yang sama.

Adapun teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

2.1.1 Efektivitas

Efektivitas secara umum suatu kegiatan yang dilaksanakan dituntut untuk memperoleh hasil yang efektif didalam suatu aktivitas organisasinya, dimana efektif atau efektivitas lebih dikenal sebagai ukuran seberapa jauh rencana dapat direalisasikan. Semakin banyak rencana yang berhasil dicapai, maka semakin efektif juga kegiatan tersebut. Oleh karena itu, efektivitas juga dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu melalui suatu cara atau

usaha yang disusun untuk mampu memenuhi sejumlah kriteria, seperti mampu memberikan dampak, menghasilkan perubahan, atau menghasilkan hasil yang diinginkan.

Steer, M. Richard (2015:203) ialah "sesuatu yang dikerjakan dapat dikatakan efektif apabila sesuatu dikerjakan dengan akurat, tepat waktu, obyektif dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Hal ini dititik beratkan pada pencapaian visi misi organisasi dengan mengutamakan proses kerja sama sekelompok orang dalam mencapai tujuan organisasi sebagai wadahnya dan untuk menggerakkan kerja sama tersebut diperlukan menaiemen".

Selaras dengan pendapat Steer, M. Richard pandangan lain terkait ukuran efektivitas juga disampaikan oleh Malayu SP Hasibuan (2016:48), bahwa "Efektivitas dikaitkan dengan suatu pekerjaan yang pada suatu keadaan tertentu, pekerjaan yang dilakukan menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen didalam mencapai tujuan organisasinya. Hal ini meliputi juga kuantitas kerja, kualitas kerja serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut".

Selanjutnya menurut pandangan Menurut Mardiasmo (2017: 134) "Efektivitas merujuk pada seberapa berhasilnya sebuah organisasi mencapai tujuannya. Ketika sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi mampu beroperasi dengan efektif. Indikator efektivitas mencerminkan sejauh mana hasil dan dampak dari program (output) berkontribusi terhadap pencapaian tujuan program. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditetapkan, semakin efektif

proses kerja unit organisasi tersebut”. Pandangan terkait output yang dicapai suatu program diatas menunjukkan bahwa efektivitas menjadi akan berhasil apabila terdapat pengaruh dari program yang dirancang terhadap organisasinya.

Sebagaimana menurut Sedarmayanti (dalam Hendra Hermawan 2021:152), Efektivitas adalah indikator yang memberikan gambaran tentang sejauh mana target dapat terwujud. Pemahaman tentang efektivitas in lebih mengutamakan hasil yang diperoleh, sementara aspek penggunaan sumber daya kurang menjadi fokus utama. Meskipun efisiensi sering dikaitkan dengan efektivitas, peningkatan efektivitas tidak selalu berarti peningkatan efisiensi. Dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan, perlu dingat untuk tidak hanya menyoroti kelemahan da lam diri sendiri, kelompok, atau organisasi, tetapi lebih penting lagi adalah bagaimana mengubah kelemahan tersebut menjadi kekuatan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan sukses sesuai rencana yang telah disusun sebelumnya.

Pada proses pengukuran kriteria efektivitas organisasi, biasanya organisasi yang sering menggunakan sasaran produk atau yang dikenal sebagai produktivitas. Secara umum produktivitas didefinisikan sebagai hubungan hasil yang nyata maupun fisik berupa barang atau jasa dengan menggunakan masukan yang sebenarnya. Pengukuran efektivitas juga dapat dilakukan dengan cara melihat hasil kerja yang dicapai dalam suatu organisasi. Tingkat efektivitas dapat diamati dan dinilai dari hasil yang telah diperoleh, apabila output atau hasil yang telah diperoleh sesuai dan mencapai target yang diinginkan, maka hal tersebut dapat dikatakan efektif.

Menurut Campbell J.P (dalam Mutiarin (2015:96-97). Mengemukakan bahwa ada beberapa ukuran efektivitas, yaitu:

1. Keberhasilan program.

Keberhasilan program mencerminkan sejauh mana suatu kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditetapkan.

2. Keberhasilan sasaran.

Keberhasilan sasaran merujuk pada tercapainya target atau kelompok pengguna yang menjadi tujuan utama dari program.

3. Kepuasan terhadap program.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan merupakan ukuran penting dari efektivitas.

4. Tingkat *Input* dan *Output*.

Efektivitas juga dilihat dari rasio antara input (sumber daya, biaya, tenaga kerja) dan output (hasil pelayanan). Program dianggap efisien dan efektif jika mampu memberikan hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya minimal.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh, indikator ini mengukur sejauh mana tujuan besar atau visi dari program tercapai, terwujud jika sistem mampu memberikan perubahan signifikan dan berkelanjutan.

Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran atas kegiatan atau pekerjaan yang terlaksana sesuai dengan perencanaan atas sasaran organisasi dengan memperhatikan kurun waktu pelaksanaannya, dikerjakan dengan tepat waktu, akurat, obyektif, memperhatikan kuantitas kerja dan

kualitas kerja serta aktivitas yang dilaksanakan memberikan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen organisasi tersebut.

2.1.2 Sistem Parkir Elektronik

Sistem parkir elektronik adalah sistem pengelolaan retribusi parkir secara elektronik. Sistem ini terintegrasi dengan semua bidang/petugas terkait serta alat pengawasan yang dipasang pada lokasi-lokasi parkir. Sistem parkir elektronik didefinisikan sebagai inovasi berbasis teknologi digital yang memudahkan pembayaran parkir secara non-tunai dan online untuk meningkatkan kemudahan, transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat serta mencegah praktek pungutan liar. Sistem ini merupakan solusi pengelolaan parkir modern, mendukung *smart city*, sekaligus upaya pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta kualitas layanan publik.

Menurut *San Fransisco Municipal Transportation Agency (SMFTA)* dalam (Qohar, 2018:23), menjelaskan parkir elektronik atau smart parking system memiliki tujuan yaitu untuk memudahkan pengelolaan parkir. terdapat elemen dasar dan manfaat di dalam smart parking system sebagai berikut:

- a. Metode pembayaran mudah. Mesin parkir elektronik dapat memudahkan pembayaran, karena proses pembayarannya menggunakan uang digital yang terdapat pada kartu parkir.
- b. Peningkatan kecepatan dan reaktivitas uang. Bantuan dalam mempercepat prosedur parkir dan pembayaran parkir, terutama di tempat-tempat komersil yang ramai.

- c. Mengurangi parkir ilegal. Mengurangi jumlah pengemudi yang biasa parkir secara ilegal, karena tempat parkir telah disediakan di dekat mesin parkir elektronik.
- d. Peningkatan keamanan pengguna jalan. Mengatasi resiko kecelakaan yang biasa terjadi di jalan raya, terutama bagi pejalan kaki, pengendara sepeda dan pengendara lainnya.
- e. Meningkatkan vitalitas dan daya saing ekonomi. Meningkatkan akses ke area komersial yang ramai. Hal ini akan mengubah persepsi masyarakat tentang parkir di suatu tempat dan meningkatkan daya saing di kawasan tersebut.

Menurut Artamalia & Prabawati (2019) dalam (Pradita & Utomo, 2021:7) bahwa "E-Parkir merupakan keinginan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi dan syarat menuju *smart city*. E-Parkir dilaksanakan untuk mendukung program elektronifikasi nasional melalui SE Mendagri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota".

Menurut Rahmadanik (2023:02) menjelaskan bahwa "E-Parkir adalah sistem parkir elektronik berbasis perangkat digital yang terintegrasi dalam *smart city platform*, untuk efisiensi pelayanan retribusi parkir serta pengawasan otomatis". Selanjutnya Menurut Avrilla (2023) keuntungan dalam pemanfaat aplikasi E-Parkir ini adalah :

1. Transparansi pendapatan dan pendataan parkir.
2. Kinerja petugas dapat dipantau secara online oleh *stakeholder*.

3. Laporan pendapatan dapat diakses secara online oleh semua *stakeholder* terkait sehingga menjadi *paperless*.
4. Pengaturan parkir akan menjadi lebih tertib untuk menjadikan kota yang memiliki tata lalulintas yang baik.
5. Petugas parkir akan lebih bermartabat dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan dari uraian diatas Sistem Parkir Elektronik adalah metode pengelolaan retribusi parkir secara digital yang terintegrasi dengan petugas dan alat pengawasan parkir. E-parkir ini sendiri yang merupakan sistem parkir berbasis berperangkat digital yang terhubung dengan *smart city* untuk efisiensi layanan dan pengawasan otomatis.

Sistem parkir elektronik dapat dipahami sebagai metode pengelolaan retribusi parkir secara digital yang terintegrasi dengan petugas dan sistem pengawasan parkir otomatis. Sistem ini tidak hanya mendukung konsep *smart city* dan efisiensi pelayanan publik, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan parkir. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi tersebut. Oleh karena itu, untuk mendukung analisis efektivitas dari perspektif sosial-teknologis, digunakan pula pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model ini relevan untuk mengkaji bagaimana persepsi masyarakat terhadap manfaat (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) sistem E-Parkir dapat memengaruhi niat mereka untuk mengadopsinya. Penerimaan yang positif dari pengguna, baik petugas maupun

masyarakat umum, akan berkontribusi langsung terhadap keberhasilan implementasi dan pencapaian tujuan dari kebijakan parkir elektronik di Kota Samarinda.

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Fred D. Davis (1989) dan banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku individu dalam menerima dan menggunakan teknologi baru. Model ini terdiri dari dua variabel utama, yaitu:

1. *Perceived Usefulness (PU)*: Sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem teknologi akan meningkatkan kinerjanya.
2. *Perceived Ease of Use (PEOU)*: Sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem teknologi tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan.

Dalam konteks E-Parkir, *TAM* menjelaskan bahwa masyarakat akan lebih mudah menerima sistem parkir elektronik apabila mereka merasakan manfaatnya secara langsung (*PU*) dan merasa sistemnya mudah digunakan (*PEOU*). Sebaliknya, jika pengguna menganggap aplikasi atau metode pembayarannya rumit, maka potensi adopsi akan menurun. Teori *TAM* membantu menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan manfaat dari sistem E-Parkir dapat mempengaruhi keberhasilan implementasinya. Dengan demikian, teori ini mendukung kajian efektivitas dari sisi penerimaan teknologi oleh pengguna layanan parkir

2.1.3 Parkir

Dalam Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ). Sebagaimana yang dimaksud definisi parkir tercantum

di pasal 1 nomor 15 yaitu "Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya".

Sedangkan dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan dan Penataan Parkir, yang mana di dalamnya menyebutkan bahwa "Tempat parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan di lokasi yang ditentukan, yaitu di tepi jalan umum atau dibadan jalan termasuk tempat parkir tidak tetap atau parkir kendaraan dibadan jalan secara tetap atau rutin di lokasi yang sama atau tempat diluar badan jalan yang merupakan fasilitas parkir untuk umum meliputi tempat khusus parkir, dan tempat penitipan kendaraan yang memungut biaya tertentu".

Dari dua regulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tempat parkir adalah area yang ditentukan oleh pemerintah untuk pemberhentian kendaraan, baik bersifat tetap maupun tidak tetap, dan mencakup berbagai lokasi strategis di ruang publik. Maka dari itu baik Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan maupun Peraturan Walikota Samarinda memberikan kerangka hukum yang jelas mengenai pengertian dan pengaturan parkir, yang penting untuk memastikan keteraturan dan kenyamanan dalam penggunaan ruang publik untuk parkir kendaraan. Pengaturan parkir secara yuridis ini menjadi dasar hukum dalam menciptakan keteraturan, keselamatan, dan efisiensi pemanfaatan ruang jalan di perkotaan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan dan padatnya aktivitas perkotaan di Kota Samarinda, sistem pengelolaan parkir yang konvensional dianggap kurang mampu menjawab tantangan transparansi, efisiensi, dan

akuntabilitas. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Samarinda melakukan inovasi dengan menerapkan Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) merupakan salah satu inovasi dalam manajemen parkir yang ditujukan untuk meningkatkan keteraturan dan transparansi, sekaligus mengurangi praktik pungutan liar yang kerap terjadi dalam sistem parkir manual. Dalam hal ini, penting untuk menilai efektivitas sistem E-Parkir tidak hanya dari segi teknis, tetapi juga dari kesesuaian pelaksanaan sistem ini dengan ketentuan hukum yang berlaku dan realitas di lapangan.

2.1.4 Pengelolaan

Pengelolaan merupakan arti dari kata manajemen yang berarti sebuah proses untuk memberikan pengawasan kepada semua unsur yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kebijakan dan pencapaian sebuah tujuan. Pengelolaan sering dikaitkan dengan aktivitas dalam organisasi yang dapat berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan serta pengawasan.

Tujuan dari kegiatan pengelolaan adalah membuat seluruh potensi yang ada seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana pada suatu organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan dengan adanya hal tersebut dapat menghindarkan segala proses dari kesalahan dan pemborosan waktu, tenaga bahkan segi materi guna mencapai tujuan.

Menurut George R. Terry, & Leslie W Rue (2015:1) menyatakan bahwa “Pengelolaan erat hubungannya dengan manajemen, yang mana manajemen

merupakan suatu kegiatan, sedang pelaksanaannya disebut sebagai *managing* pengelolaan, dan pelaksananya disebut *manager* atau *pengelola*”.

Menurut George R. Terry & Leslie W. Rue dalam Wulandari (2019) pengelolaan atau manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang berguna untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan memanfaatkan manusia, sarana dan prasarana yang ada. Selanjutnya Menurut Rahardjo Adisasmita dalam Islamiyah (2020) ”Pengelolaan berasal dari kata “kelola” (*to manage*) dan umumnya merujuk pada proses untuk mengurus atau menangani sesuatu agar tercapainya tujuan”.

Maka dari itu berdasarkan uraian di atas pengelolaan adalah pengelolaan memiliki hubungan yang erat dengan manajemen, di mana manajemen diartikan sebagai suatu kegiatan yang pelaksanaannya di sebut sebagai *managing*, dan individu yang melaksanakannya dikenal sebagai *manager* atau *pengelola*. Dan pengelolaan ini sendiri mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerak, pengawasan yang bertujuan menentukan dan mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, sarana, prasarana, yang tersedia. Dengan demikian pengelolaan dapat dipahami sebagai suatu proses integral yang melibatkan berbagai aspek guna mencapai hasil yang optimal.

2.1.5 Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai

Pengelolaan parkir diatur dalam peraturan daerah tentang parkir agar mempunyai kekuatan hukum dan diwujudkan rambu larangan, rambu petunjuk dan informasi. Untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan

yang diterapkan dalam pengendalian parkir perlu diambil langkah yang tegas dalam menindak para pelanggar kebijakan. Pengelolaan parkir sebagai bagian dari pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis dan manajerial, tetapi juga memiliki dasar hukum yang jelas. Dalam konteks Kota Samarinda, pengelolaan parkir, termasuk penerapan sistem parkir elektronik (E-parkir), mengacu pada berbagai regulasi yang ditetapkan baik secara nasional maupun daerah. Landasan yuridis ini penting untuk menjamin legalitas, akuntabilitas, dan keteraturan dalam pelaksanaan kebijakan parkir.

Pemerintah Kota Samarinda juga mengeluarkan Peraturan Wali Kota (Perwali) yaitu Perwali Nomor 26 Tahun 2022, yang mulai berlaku pada 6 Agustus 2022, memperbarui peraturan sebelumnya agar sepenuhnya mendukung ketentuan dalam Perda Nomor 5/2015 tentang pengelolaan dan penataan parkir. Inti regulasinya adalah mengubah mekanisme pembayaran retribusi parkir dari tunai ke sistem non-tunai, termasuk berbagai metode elektronik seperti uang elektronik, *QRIS*, atau RFID.

Perubahan ini mencakup aspek penetapan lokasi parkir seluruh lokasi parkir yang dikelola oleh pemerintah kota, baik di jalan umum maupun tempat khusus, penggunaan kartu elektronik sebagai karcis, pengawasan, dan tata kelola transaksi parkir secara daring sebagai bentuk peraturan teknis untuk pelaksanaan pengelolaan parkir. Perwali ini biasanya mengatur aspek operasional, seperti penggunaan perangkat elektronik dalam sistem E-Parkir, metode pembayaran non-tunai (seperti *QRIS* dan kartu parkir elektronik), penataan lokasi parkir digital, serta peran petugas lapangan dalam mendukung sistem yang modern dan efisien. Tujuan utama

kebijakan ini untuk meningkatkan transparansi pendapatan daerah, mencegah kebocoran PAD, memudahkan masyarakat dalam transaksi parkir, serta mengurangi penggunaan karcis kertas dan karcis palsu — sejalan dengan inisiatif digitalisasi dan efisiensi pelayanan publik.

Mekanisme pembayaran parkir non tunai dilakukan melalui alat (*EDC*) *Electronic Data Capture*, aplikasi pembayaran digital, atau *QRIS*. Yang merupakan sebuah alat atau mesin untuk pengambilan dan pembayaran online di berbagai bank. Setiap transaksi tercatat secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem keuangan daerah, sehingga memudahkan monitoring dan pelaporan. Mekanisme pembayaran parkir non tunai dilakukan melalui alat *EDC*, aplikasi pembayaran digital, atau *QRIS*. Setiap transaksi tercatat secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem keuangan daerah, sehingga memudahkan monitoring dan pelaporan. Mekanisme pembayaran parkir non tunai dilakukan melalui alat *EDC*, aplikasi pembayaran digital, atau *QRIS*. Setiap transaksi tercatat secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem keuangan daerah, sehingga memudahkan monitoring dan pelaporan.

Maka demikian dapat disimpulkan dengan mengacu pada regulasi-regulasi diatas, bahwa pengelolaan parkir di Kota Samarinda, termasuk implementasi sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS), memiliki dasar hukum yang kuat. Landasan yuridis ini tidak hanya menjamin kepastian hukum, tetapi juga mendukung praktik pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2.2 Kerangka Pikir

Dalam melakukan penelitian kualitatif tidak terlepas dari pembuatan kerangka berpikir yang berfungsi untuk membuat secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian yang akan disusun oleh peneliti itu sendiri. Berikut menurut beberapa ahli yang memaparkan pendapatnya:

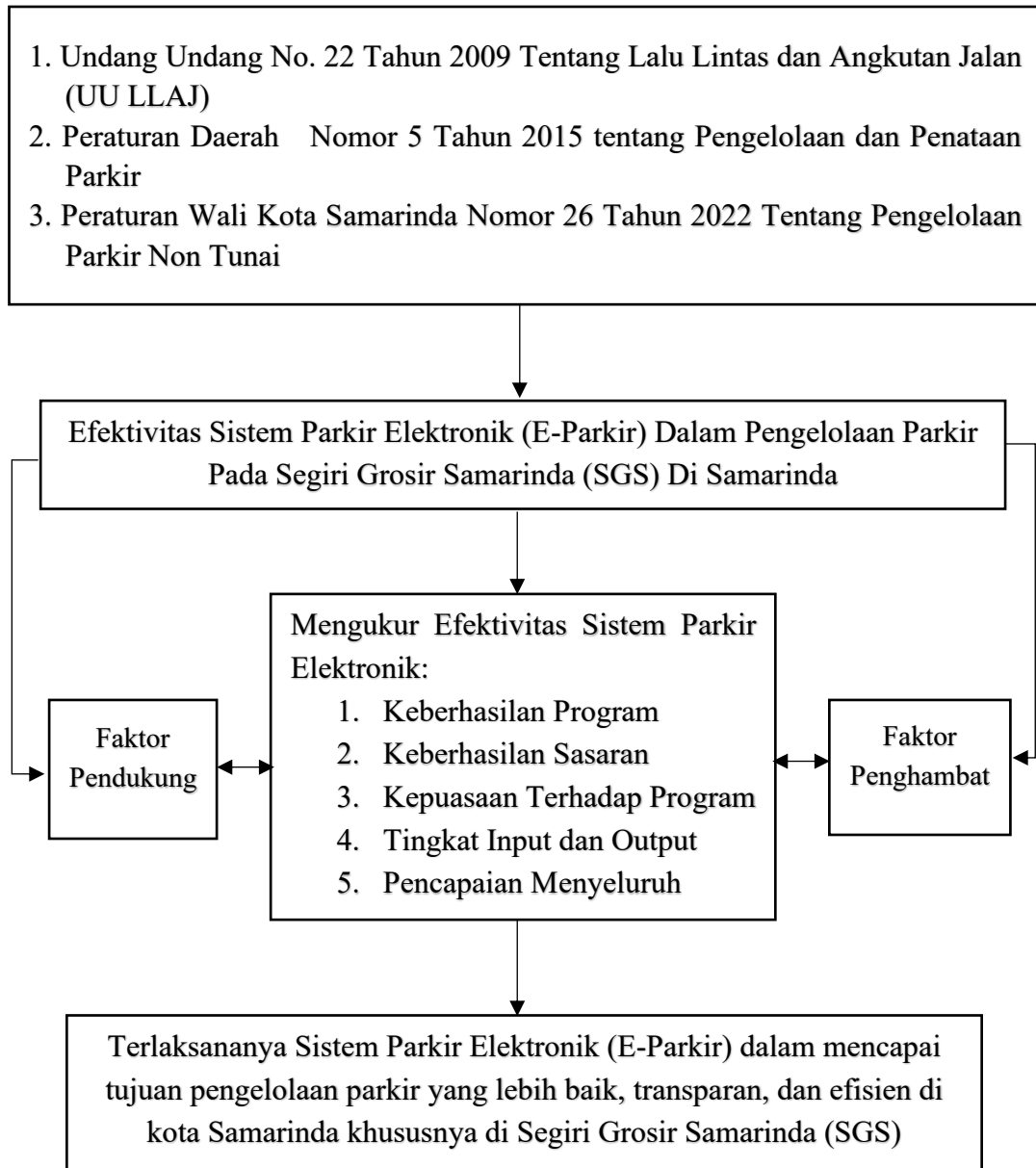
Menurut Sugiyono (2018:60), mengatakan "Kerangka berpikir ialah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah penting".

Menurut Sekaran dalam Sudaryono (2021:166) mengatakan bahwa "Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting".

Selanjutnya menurut Harbani Pasalong (2022:122), mengatakan bahwa "Kerangka pikir adalah buatan peneliti sendiri (bukan pembahasan teori atau konsep yang diulang), yaitu bagaimana peneliti berargumentasi dalam menghubungkan yang hendak diteliti".

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kerangka pikir merupakan gambaran yang akan diuraikan dalam bentuk kerangka yang akan mengemukakan alur serta pola pikir peneliti yang akan dilakukan pada saat penelitian.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Dalam melaksanakan sebuah penelitian perlu dilakukan dengan sebuah perencanaan, karena penelitian itu sebuah kegiatan yang bertujuan agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan sistematis, seperti dalam penelitian ini peneliti membuat perencanaan dengan mempunyai jadwal penelitian. Berikut peneliti mengemukakan beberapa pendapat ahli mengenai jadwal penelitian.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) mengatakan bahwa “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan dan tahun dimana penelitian dilakukan”. suatu penelitian memiliki tahapan yang dilewati sebelum dan setelah melakukan penelitian dilapangan yang saling berhubungan. Sedangkan menurut Sugiyono (dalam Andi Prostowo 2016:47), menjelaskan bahwa “Jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan”.

Menurut Stainback (dalam Andi Prastowo 2016:48) menyatakan bahwa “Tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian kualitatif dilaksanakan. Pada umumnya, penelitian dilaksanakan dalam jangka tahunan. Namun lamanya penelitian akan tergantung pada keadaan sumber data, ketertarikan dan tujuan penelitian. Selain itu juga tergantung cangkupan penelitian dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang akan digunakan dalam setiap hari atau setiap minggu”.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa jadwal penelitian merupakan rencana waktu penelitian yang disusun secara sistematis yang berisis tahapan waktu penelitian dalam bentuk tanggal, bulan dan tahun namun waktu lamanya kegiatan penelitian tergantung pada keadaan sumber data, ketertarikan dan tujuan penelitian.

Penelitian merupakan suatu proses sistematis dan terencana yang terdiri dari beberapa tahapan kegiatan yang saling berhubungan untuk memecahkan masalah. Tahapan kegiatan tersebut memerlukan waktu guna diadakan seleksi tahap hasil penelitian sesuai dengan kegiatan. Maka dari perlu disusunnya jadwal kegiatan yang menggambarkan pelaksanaan sehingga berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti membuat tahapan-tahapan atau jadwal penelitian sebagai suatu langkah awal pengaturan pelaksanaan penelitian sesuai dengan kemampuan yang dimiliki peneliti. Adapun jadwal penelitian dalam pelaksanaan kegiatan penelitian yang peneliti lakukan. Dimulai dari observasi sampai dengan mencari data yang peneliti perlukan hingga sampai pada tahap seminar dan ujian pendadaran. Berikut jadwal kegiatan yang telah peneliti susun dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Jadwal Penelitian					
		Tahun 2024-2025					
		Oct	Mar	Jun	Ags	Oct	Des
1	Observasi	5					
2	Pengajuan Judul		15				
3	Penyusunan Proposal			1			
4	Penelitian Lapangan				14		
5	Seminar Hasil					31	
6	Pendadaran						18

Sumber: Peneliti, 2025

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yaitu data yang dikumpulkan dalam bentuk data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka, memanfaatkan metode ilmiah dan menggunakan pendekatan eksplor lapangan, data yang dibutuhkan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan lain-lainnya. adapun beberapa para ahli yang telah mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian dari jenis penelitian antara lain:

Menurut Sugiyono (2015:347), mengatakan bahwa “Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis

data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:11), menyatakan bahwa “Data yang dikumpulkan bahwa berupa data-data, gambar dan bukan angka. Hal ini disebabkan adanya penerapan metode kualitatif, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan kunci terhadap apa yang telah di teliti”.

Menurut Sukardi (2019:14), ”Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha melakukan eksplorasi, menggambarkan dengan tujuan dapat menerangkan dan memprediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar data yaang diperoleh dilapangan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivesme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dengan adanya penerapan metode kualitatif, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

3.3 Lokasi Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian menentukan lokasi tempat penelitian yang akan diteliti merupakan salah satu elemen penting dalam metodologi penelitian yang berfungsi untuk menetapkan tempat dimana data akan dikumpulkan. Lokasi penelitian yaitu dimana melakukan tugas lapangan yang telah ditetapkan sesuai

daripada judul. Dalam sub-sub bab ini, akan menjelaskan terkait lokasi penelitian menurut para ahli.

Menurut Sugiyono (2017:286), mengatakan bahwa “Lokasi penelitian merupakan setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal berisikan kegiatan apa saja yang akan dilakukan dan berapa lama akan dilakukan”. Sedangkan menurut Husaini Husman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:77) mengatakan tempat peneliti merupakan di mana peneliti tersebut dilakukan”.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:128), mengatakan bahwa “Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan penelitian adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu dilakukan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian”.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa setiap lokasi penelitian perlu menentukan lokasi yang akan diteliti dengan penuh pertimbangan serta rancangan penelitian perlu dilakukan dan dilengkapi dengan adanya jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan, seperti waktu, biaya, dan tenaga juga perlu dilakukan pertimbangan. Maka sesuai dengan judul penelitian ini, maka lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah di Segiri Grosir Samarinda (SGS) yang beralamat Jl Pahlawan, Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242, Sidodadi yang merupakan salah satu pasar terbesar di Samarinda.

3.4 Definisi Konsepsional

Dalam pelaksanaan sebuah penelitian diperlukan adanya batasan terhadap penelitian guna untuk menjelaskan atau menggambarkan fenomena yang ingin diteliti oleh peneliti secara tepat suatu abstrak dari kejadian yang menjadi sarana penelitian dan juga memberikan tentang luasnya ruang lingkup penelitian merupakan pengertian definisi konsepsional. Adapun menurut para ahli menjelaskan definisi konsepsional yaitu:

Deddy Mulyadi (2015:1), berpendapat bahwa “Konsep merupakan suatu abstraksi yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, peristiwa atau fenomena lainnya”. Selanjutnya Menurut Ibrahim (2018:45) menyatakan bahwa “Konsep atau konseptual penelitian adalah gambar atau bangunan menyeluruh dan utuh mengenai penelitian yang akan dilakukan, yang terdiri dari perpaduan unsur dan aspek yang saling terkait yang menjadi acuan dan kerangka kerja penelitian”

Menurut Harbani Pasalong (2020:77), menjelaskan bahwa “Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu.”

Dengan demikian dapat diuraikan bahwa definisi konsepsional merupakan konteks penelitian yang merujuk pada pemahaman peristiwa dan membantu menggambarkan klarifikasi penelitian yang akan dilaksanakan, sehingga dapat memberikan penjelasan serta penarikan kesimpulan dari hasil penelitian, maka dari itu definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir di Kota Samarinda, khususnya di lingkungan Segiri Grosir Samarinda, yang ditinjau dari sejauh mana sistem parkir

berbasis teknologi digital mampu mencapai keberhasilan pelaksanaan program, ketercapaian sasaran, kepuasan pengguna dan pelaksana, efisiensi penggunaan input dan hasil output, serta kontribusinya terhadap pencapaian tujuan pengelolaan parkir secara menyeluruh dan berkelanjutan, dengan menggantikan sistem pembayaran manual menjadi sistem non-tunai berbasis elektronik.

3.5 Fokus Penelitian

Pada fokus penelitian kualitatif, penentuan fokus penelitian berdasarkan hasil study pendahuluan, pengalaman, referensi, pengalaman, dan didasarkan oleh dosen pembimbing atau orang yang dipandang ahli. Fokus dalam penelitian ini juga masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian lapangan.

Menurut Lexy J. Moleong (2014:97), menyatakan bahwa “Fokus Penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah”

Menurut Sugiyono (2015:396), dalam penelitian kualitatif, “Fokus penelitian merupakan batasan masalah. Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, waktu. Dan supaya hasil penelitian lebih terfokus, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus penelitian”.

Menurut Husain Usman dan Prnomo Setiady Akbar (2017:7), menjelaskan bahwa “Batasan masalah dibuat dengan tujuan agar kita dapat mempengaruhi faktor-faktor mana saja yang termasuk ruang lingkup penelitian”. selanjutnya menurut Ibrahim (2018:31) mengemukakan bahwa “Fokus sebagaimana asalnya sebagai pusat (pusat penelitian) sasaran dan target (pilihan), atau orientasi kajian,

maka fokus penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan pilihan masalah yang dijadikan pusat perhatian, sasaran atau orientasi kajian”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian lebih merujuk pada masalah penelitian yang menjadi perhatian utama dalam sebuah penelitian. Fokus ini dirancang agar penelitian menjadi lebih terarah, mendalam, dan efisien dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya yang ada, serta berfungsi sebagai landasan dalam menetapkan tujuan dan pertanyaan penelitian.

Mengacu pada teori Efektivitas Penerapan Parkir Elektronik (E-Parking) dengan menggunakan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J.P. dalam Mutiarin (2015:96-97). Adapun fokus penelitian terkait Efektivitas serta faktor pendukung dan penghambat Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda yaitu:

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

3.6 Sumber Data

Pada suatu penelitian ini peneliti menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data. Pemilihan informasi berdasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data yang terkait dengan penelitian ini.

Menurut Lofland (dalam Lexy J. Moleong, 2018:157), mengatakan bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Menurut Sugiyono (2018:137), mengatakan “Bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder”. Selanjutnya menurut Suharsimi Arikunto (2018:172) mengatakan bahwa “Sumber data adalah subjek dimana dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuisisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya”.

Berdasarkan teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa sumber data merupakan subjek dimana dapat diperoleh, baik berupa kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder.

3.6.1 Data Primer

Data primer adalah data langsung dari sumber pertama seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut Ibrahim (2018:68) mengatakan bahwa “Data utama (primer) adalah segala informasi, fakta dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, dimana kaitannya atau relevansinya sangat jelas, bahkan langsung”.

Menurut Jonathan Sarwono (2018:127), mengatakan bahwa “Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama”.

Kemudian menurut Suharsimi Arikunto (2018:129), “Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, baik melalui observasi,

wawancara, maupun kuesioner, yang memberikan informasi yang akurat dan relevan”.

Sumber data primer penelitian ini terdiri dari key informan dan informan. Peneliti menggunakan 2 (dua) metode sampling yaitu, purposive sampling dan accidental sampling. Teknik purposive sampling untuk mengumpulkan informasi dengan metode pengambilan sampel dari berbagai sumber data dengan mempertimbangkan tema dan tujuan penelitian, seperti individu yang dianggap paling penting dan memiliki pengetahuan tentang apa yang peneliti harapkan dari sumber data, seperti data dan informasi, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek, situasi, atau fenomena sosial yang diteliti, Sedangkan accidental sampling adalah suatu teknik pemilihan informan berdasarkan kondisi tertentu dan bertemu tanpa salah satu aspek pada lokasi penelitian. Tabel ditunjukkan untuk mengidentifikasi key informan dan informan, sebagai berikut;

Tabel 3.6.1 Data *Key Informant* Dan Informan

No	Nama	Jabatan	<i>Key Informant/Informan</i>
1	Muhamad Fatur Razi. SE, MBA. Mmed. MH. CHC	General Affair Manager SGS	<i>Key Informant</i>
2	Mardiana	Admin Parkir SGS	Informan
3	Usias Nate	Koordinator Parkir	Informan
4	Rafael Greoda	Petugas Parkir	Informan
5	Ridwan	Ketua Forum Pedagang	Informan
6	Linda Indriyanti	Pengunjung Pasar	Informan
7	Meilinda	Pengunjung Pasar	Informan

Sumber: Peneliti, 2025

3.6.2 Data Sekunder

Menurut Ibrahim (2018:70), Mengatakan bahwa “Data sekunder merupakan sumber data berupa buku yang dimaksud adalah tesis, majalah ilmiah, dokumen arsip, baik milik perorangan atau pribadi, termasuk jurnal ilmiah yang memuat hasil kajian dan penelitian yang dapat memberikan informasi awal untuk sebuah penelitian yang dilakukan”.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:130) “Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti arsip, dokumen, atau hasil penelitian sebelumnya, yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian”.

Sedangkan menurut Jonathan Sarwono (2018:17) mengatakan “Data sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Sehingga yang menjadi data sekunder peneliti adalah buku, dokumen serta jurnal pendukung yang berkaitan dengan judul penelitian. Data sekunder dalam hal ini meliputi:

1. Artikel jurnal, buku, tesis, hingga penelitian sebelumnya berupa skripsi yang memiliki ruang lingkup yang relevan dengan program bantuan sosial.
2. Laporan Resmi, memperoleh data dari laporan pelaksanaan program yang menjadi dokumen resmi dari Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota

Samarinda yang menjelaskan pelaksanaan program bantuan sosial, termasuk jumlah penerima, jenis bantuan yang diberikan, dan evaluasi dampak program.

3. Data Statistik, memperoleh data mengenai tingkat kemiskinan di Kota Samarinda, termasuk jumlah penduduk miskin dan ekstrim yang menjadi sasaran program bantuan sosial, data diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) atau laporan dari Dinas Sosial Kota Samarinda.
4. Dokumen Kebijakan, peraturan daerah atau peraturan pemerintah terkait program bantuan sosial, dan dokumen perencanaan pembangunan daerah yang mencakup program kesejahteraan masyarakat.
5. Media Massa, artikel berita yang melaporkan tentang program bantuan sosial yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Samarinda, juga opini masyarakat tentang program tersebut yang ditemukan dalam kolom opini surat kabar atau media online.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian, karena salah satu penunjang berhasilnya suatu penelitian adalah peneliti bisa mengumpulkan data dari objek yang ingin diteliti.

Menurut Ibrahim (2018:79), mengatakan “Mengumpulkan data adalah satu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian. Sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil apabila data dapat dikumpulkan. Sebaliknya jika tidak dapat terkumpulkan, maka penelitian dipandang tidak berhasil alias gagal”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati kejadian-kejadian serta perilaku yang dilihat dalam mendukung penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan). Penelitian kepustakaan adalah mencari data atau informasi dengan cara menelaah dan mempelajari literatur (buku, jurnal, peraturan, undang-undang, dan lainlain) yang digunakan sebagai acuan berdasarkan pokok permasalahan yang diteliti.
2. *Field Work Research* (Penelitian Lapangan). Penelitian lapangan adalah melakukan penelitian secara langsung dengan mendatangi informan untuk memperoleh data atau informasi.

Dalam teknik ini cara memperoleh data mempunyai beberapa tahap yang digunakan sebagai berikut :

3.7.1 Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan melalui teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan memahami tempat penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:149), "Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat fenomena yang terjadi di lapangan, baik secara langsung maupun tidak langsung".

Menurut Evi Martha dan sudarti kresno (2016:127), "Observasi merupakan pencatatan yang sistematis dan perekaman peristiwa, perilaku, dan benda-benda dilingkungan sosial tempat studi berlangsung".

Menurut Jonathan Sarwono (2018:218), “Kegiatan observasi meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati kejadian-kejadian serta perilaku yang dilihat dalam mendukung penelitian.

3.7.3 Dokumentasi

Menurut Evi Martha dan Sudarti Kresno (2016:132), mengatakan “Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik, Dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis / diuraikan, dibandingkan dan dipadukan (sistensis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh”.

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:69) mengatakan “Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen”.

Dari menurut para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa dokumentasi merupakan hasil pengambilan data yang diambil dalam bentuk gambar dan dokumen tertulis.

3.7.2 Wawancara

Menurut Patton (dalam buku Jonathan Sarwono 2018:218), mengatakan bahwa “Teknik wawancara dalam pendekatan kualitatif dibagi menjadi tiga

kategori, yaitu 1) wawancara dengan cara melakukan pembicaraan *informal* (*informal conversational interview*), 2) wawancara umum yang terarah (*general interview guide approach*), dan 3) wawancara terbuka yang standar (*standardized open-ended interview*)”.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:186), mengatakan “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung atau lisan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan terwawancara.

3.8 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif, maka dalam menganalisis data, penelitian menggunakan deskriptif yang datanya berupa kualitatif.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:248), mengatakan bahwa “Analisis data upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain”.

Menurut Sugiyono (2018:244), mengatakan bahwa “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan

data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Selanjutnya, adapun pengertian analisis data menurut Miles dan Huberman, (dalam Sugiyono, 2018:246) mengatakan “Aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu:

3.8.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah melakukan pengumpulan seluruh data yang telah didapatkan dilokasi penelitian. Data yang telah terkumpul berupa rekaman hasil wawancara, literatur buku, dokumentasi, dan hasil observasi.

3.8.2 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting. Seperti yang telah dikemukakan bahwa semakin maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

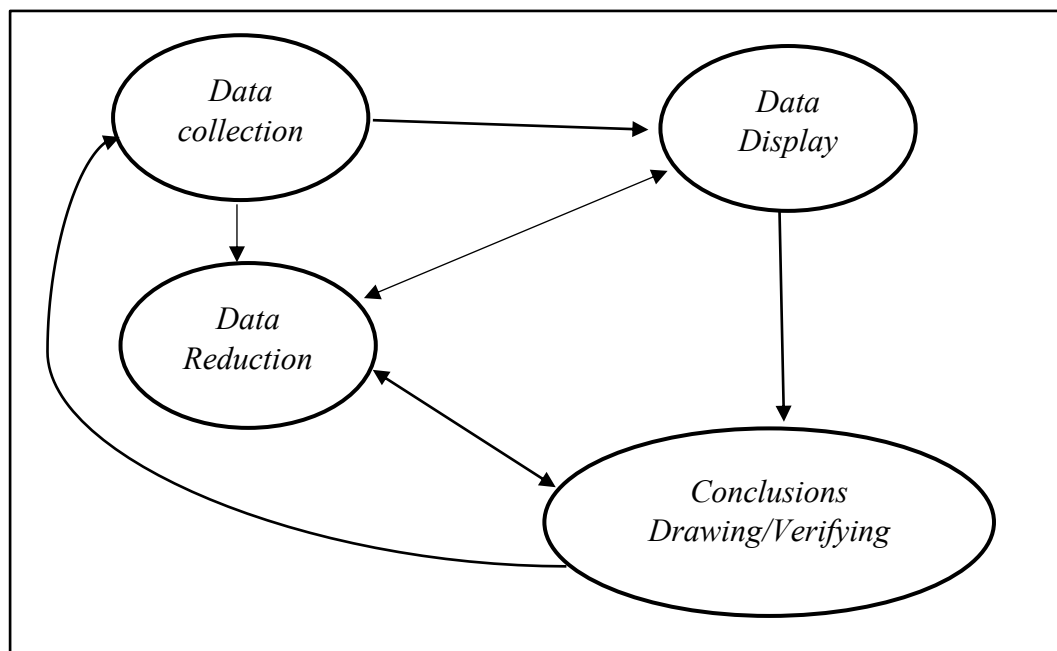
3.8.3 Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyusunan informasi dengan cara tertentu, misalnya penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, table atau grafik. Dengan melakukan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya.

3.8.4 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu proses dalam menjawab, menjelaskan atau menjabarkan jawaban atas rumusan masalah yang telah didapatkan selama melakukan penelitian.

Gambar 3. 1 Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Analisis Model Interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021:134)

BAB IV

HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian

Segiri Grosir Samarinda (SGS) bagian dari PT Yudha Putera Kaltim. merupakan salah satu pusat perdagangan modern yang berlokasi di kawasan Jalan Pahlawan, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Yang diresmikan pada 18 Juni 2014. Bangunan dengan 4 lantai dengan luas kurang lebih $\pm 10.000 \text{ M}^2$, yang memiliki sejumlah 950 pedagang dengan jam oprasional 09.00 – 17.00 Wita setiap hari. Kepadatan pengunjung SGS yang mencapai ratusan orang perhari. Dengan konsep modern Segiri Grosir Samarinda sebagai kawasan terpadu yang memadukan antara pasar modren dengan pasar trasdisional yang nantinya akan menjadi tujuan berbelanja dan terlengkap di Samarinda.

SGS berfungsi sebagai pusat grosir dan ritel yang setiap harinya dikunjungi oleh masyarakat dari berbagai wilayah di Samarinda maupun luar kota. SGS menjadi pusat aktivitas ekonomi masyarakat karena menyediakan berbagai kebutuhan rumah tangga, pakaian, serta produk grosir maupun eceran. Tingginya aktivitas perdagangan di SGS berdampak pada tingginya pengunjung yang membuat arus kendaraan baik motor, mobil, pickup, maupun truk pengiriman yang masuk dan keluar area parkir.

Hal inilah yang menjadi pemicu utama masalah parkir di SGS dan menjadi dasar perlunya penelitian mengenai efektivitas sistem E-Parkir. Sebelum penerapan sistem E-Parkir, kondisi parkir di SGS mengalami berbagai masalah. Pengelolaan parkir di SGS masih dilakukan secara manual dengan menggunakan tiket kertas dan

pembayaran tunai Sistem parkir yang manual mengharuskan pengunjung untuk membayar secara tunai, yang sering kali menyebabkan antrean panjang di loket pembayaran. Tarif sering ditentukan secara diskresioner, tanpa standar baku, serta tidak ada pencatatan digital. Selain itu, kurangnya pengawasan dan manajemen yang efektif membuat banyak kendaraan parkir di tempat yang tidak semestinya, mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna lain. Hal ini berdampak negatif pada pengalaman berbelanja dan mengurangi kepuasan pelanggan. Untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Samarinda melalui pihak pengelola SGS mulai menerapkan sistem parkir elektronik (E-Parkir). Kebijakan ini sejalan dengan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Parkir Non-Tunai yang bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor parkir.

Penerapan sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda dilatar belakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pengelolaan parkir. Dengan meningkatnya jumlah pengunjung, manajemen SGS menyadari bahwa sistem parkir yang ada tidak lagi memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, mereka memutuskan untuk mengadopsi teknologi modern dalam bentuk E-Parkir. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memaksimalkan pendapatan dari sektor parkir. Selain itu, penerapan E-Parkir juga sejalan dengan upaya pemerintah kota untuk memodernisasi infrastruktur dan layanan publik, menjadikan SGS sebagai contoh pengelolaan parkir yang lebih baik di kota tersebut.

4.2 Penerapan E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam penerapan sistem E-Parkir di SGS dilakukan melalui beberapa tahap terstruktur yaitu:

1. Mekanisme Teknis

- a. Pada tahap awal, pengendara yang ingin memasuki area parkir harus mengambil kartu elektronik di pintu masuk. Tiket ini berisi informasi waktu masuk Anda ke area parkir.
- b. Data kendaraan langsung tercatat dalam sistem digital (waktu masuk, nomor polisi, jenis kendaraan)
- c. Pada saat keluar, pengendara melakukan pembayaran melalui mesin elektronik dengan metode non-tunai (*E-money*, atau kartu parkir prabayar lainnya).
- d. Sistem secara otomatis menghitung biaya parkir berdasarkan lama penggunaan lahan parkir, sehingga pengendara hanya membayar sesuai dengan waktu yang telah digunakan tanpa adanya perhitungan manual yang bisa menimbulkan kesalahan.

2. Peran petugas

- a. Petugas lapangan tetap disiapkan untuk membantu masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem baru.
- b. Petugas juga bertugas melakukan pengecekan jika ada kendala teknis (mesin *error*, kartu tidak terbaca).

Setiap transaksi tercatat secara digital dan terhubung dengan database SGS Parkir sehingga lebih transparan dalam pelaporan penerimaan retribusi. Pengguna utama

sistem adalah pengunjung (pembeli, pedagang, pengantar barang) sedangkan pengelola mencakup manajemen SGS, petugas keamanan. Dimana peran petugas lapangan adalah mengawasi sistem, membantu pengguna baru, serta menangani kendala teknis yang dialami pengguna parkir SGS.

Meskipun sistem E-Parkir ini membawa banyak kemudahan dan efisiensi, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-parkir belum sepenuhnya diterapkan, sebagian pengunjung dan pengguna parkir merasa lebih nyaman menggunakan metode pembayaran tunai dan tidak terbiasa dengan metode baru ini. Beberapa masyarakat, terutama pedagang dan pengunjung yang berusia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan metode pembayaran non-tunai. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi dan pendampingan lebih lanjut agar seluruh lapisan masyarakat dapat beradaptasi dengan teknologi E-Parkir secara optimal.

Tabel 4.2.1 Perbandingan Sistem Parkir Lama dan Sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS)

Aspek	Sistem Parkir lama (Manual)	Sistem Parkir baru (E-Parki)
Metode Pembayaran	Menggunakan karcis kertas, pembayaran tunai kepada petugas	Pembayaran Digital (Aplikasi, <i>QR Code</i>)
Pencatatan Transaksi	Manual, tidak standar, rawan hilang/dicuri	Otomatis tercatat dalam sistem digital, real-time
Kemudahan Akses	Terbatas (berdasarkan petugas)	Mudah (melalui aplikasi) atau kartu pembayaran
Waktu Tunggu	Lama, antrian panjang di pintu masuk/keluar	Lebih singkat, meski masih ada hambatan adaptasi pengguna
Keamanan	Lemah, dan Retan kebocoran tarif	Tinggi, sesuai sistem dengan bukti pembayaran yang jelas

Sumber: Data diolah oleh peneliti dari Informasi SGS

4.3 Standar Pelayanan Minimal (SPM) & SOP Pelayanan Parkir Segiri Grosir Samarinda.

Segiri Grosir Samarinda (SGS), sebagai salah satu pusat perbelanjaan di Kota Samarinda, sangat memahami pentingnya pelayanan parkir yang efisien dan memadai. Dalam rangka memberikan pengalaman berbelanja yang nyaman bagi pengunjung, SGS menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan *Standard Operating Procedures* (SOP) khusus untuk layanan parkir. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengunjung dapat menemukan tempat parkir dengan mudah, serta menikmati proses parkir yang cepat dan aman. SPM dalam pelayanan parkir di SGS dirancang untuk memenuhi ekspektasi pengguna. Dengan meningkatnya jumlah pengunjung setiap harinya, pengelolaan parkir yang baik menjadi kunci untuk menghindari kemacetan dan memberikan kenyamanan. SPM ini mencakup berbagai aspek, seperti kebersihan area parkir, keamanan kendaraan, dan kecepatan dalam proses pembayaran. Melalui penerapan SPM, SGS berkomitmen untuk menyediakan layanan parkir yang tidak hanya memadai, tetapi juga berkualitas tinggi.

Di sisi lain, SOP adalah langkah-langkah terperinci yang harus diikuti oleh setiap karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka di area parkir. SOP ini memastikan bahwa setiap aspek pelayanan parkir, mulai dari mekanisme masuk hingga keluar, dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan adanya SOP, setiap karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Gabungan antara SPM dan SOP ini menciptakan sebuah sistem pelayanan parkir yang terorganisir dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung.

SGS percaya bahwa dengan memberikan pelayanan parkir yang optimal, mereka tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada reputasi sebagai pusat perbelanjaan yang unggul di Samarinda. Berikut merupakan Standar Pelayanan Minimal (SPM), SOP Area Parkir, SOP Petugas Parkir yang diterapkan di Segiri Grosir Samarinda

Tabel 4.3.1: Standar Pelayanan Minimal

Komponen	Standar Pelayanan
Persyaratan	• Kendaraan wajib ambil tiket otomatis / tapping kartu • Bayar sesuai tarif berlaku
Prosedur	• Masuk: ambil tiket/tapping → palang terbuka • Keluar: bayar → struk keluar → palang terbuka
Waktu Layanan	24 jam setiap hari
Biaya/Tarif	Sesuai ketentuan pengelola (contoh: Motor Rp 3.000/jam, Mobil Rp 5.000/jam)
Produk Layanan	Tiket elektronik/karcis masuk & struk pembayaran (tunai/non-tunai)
Pengaduan	• Disampaikan ke petugas pos/posko parkir/<i>hotline</i> • Tindak lanjut maksimal 1x24 jam

Sumber : Segiri Grosir Samarinda

Tabel di atas menjelaskan prosedur standar operasional (SOP) bagi pengendara saat memasuki area parkir di Segiri Grosir Samarinda. Setiap langkah dilakukan secara berurutan untuk memastikan proses parkir berjalan dengan tertib dan efisien.

Tabel 4.3.2: SOP Masuk Area Parkir

Langkah	Tindakan
Pertama	Kendaraan berhenti di depan gate
Kedua	Pengendara tekan tombol tiket/ tapping kartu/ scan QR
Ketiga	Sistem mengeluarkan tiket/QR, palang terbuka
Keempat	Kendaraan masuk dan parkir di area tersedia dengan tertib

Sumber : Segiri Grosir Samarinda

Tabel 4.3.3: SOP Petugas Parkir

Tugas	Deskripsi
Bantuan teknis	Membantu pengguna bila ada kendala tiket, mesin, atau palang
Pengawasan	Menjaga keamanan & kelancaran lalu lintas area parkir
Patroli rutin	Dilakukan tiap 2 jam di seluruh area parkir
Laporan harian	Jumlah kendaraan, pendapatan, kendala teknis, dan pengaduan

Sumber: Segiri Grosir Samarinda

Selanjutnya berdasarkan penjelasan tabel diatas yaitu standar operasional (SOP) area parkir, dan standar operasional (SOP) Petugas parkir, yang diterapkan bagi pengendara saat memasuki area parkir di Segiri Grosir Samarinda. Dan menjelaskan tugas dan tanggung jawab petugas parkir di Segiri Grosir Samarinda. Dengan adanya SOP ini, diharapkan pelayanan parkir menjadi lebih profesional, aman, dan tertib.

4.4 Struktur Organisasi

Dalam melaksanakan sebuah tugas, hal penting yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi atau instansi adalah memiliki adanya struktur organisasi yang jelas sesuai dengan fungsi dan jabatannya masing-masing karena hal ini sangat berkaitan erat dengan penetapan kelompok dan koordinasi kerja yang dilaksanakan.

Oleh karena itu peneliti akan memaparkan struktur jabatan yang ada di Kantor Segiri Grosir Samarinda (SGS):

1. Direktur Utama
2. SGS Operational Manager
3. General Affair & Legal membawahi:
 - a. HRD
 - b. Parkir
 - c. Security
4. Bidang Tenant Relation membawahi:
 - a. Engineering, Penanggung jawab pengelolaan fasilitas gedung.
 - b. Cleaning Service
 - c. Tenant
5. Bidang Marketing Sales membawahi:
 - a. Digital Marketing

4.5 Penyajian Data Hasil Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Keefektivitasan Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda, maka sesuai dengan jenis penelitian pada skripsi ini yaitu penelitian kualitatif yang sifatnya menggambarkan/mendesripsikan apa adanya sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan dan pada bagian ini akan membahas hasil

penelitian yang dilakukan menggunakan metode wawancara dengan *Key informant* dan informan yang telah ditentukan di Kantor SGS Kota Samarinda.

4.5.1 Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda

Berikut ini adalah hasil peneliti dalam mengumpulkan data dari wawancara yang dilakukan mengenai efektivitas penerapan Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS) di Kota Samarinda. Uraian ini menjelaskan temuan penelitian terkait pelaksanaan sistem E-Parkir di lokasi tersebut. Fokus penelitian ini keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, Tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh.

1. Keberhasilan Program

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key informant* dan informan tentang Keberhasilan Program di SGS Kota Samarinda.

- a) Menurut Bapak/ibu, bagaimana pelaksanaan sistem E-Parkir berjalan sejak diterapkan di Segiri Grosir Samarinda?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

”Pelaksanaan sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda. Sudah berjalan sesuai dengan arahan dan peraturan Wali Kota, khususnya penerapan pembayaran parkir non-tunai. Namun, dalam pelaksanaannya masih menggunakan dua cara atau bisa dibilang *hybird*. Artinya sebagian masyarakat sudah ada yang membayar secara non-tunai, sementara sebagian lainnya masih menggunakan pembayaran tunai. Jadi saat ini sistem E-Parkir belum sepenuhnya

digital, tetapi sudah mulai mengarah ke sana secara bertahap.”
(Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku *informan* mengatakan :

”Sistem E-Parkir sudah mulai diterapkan, tetapi dalam pelaksanaannya lebih dominan pembayaran tunai dibandingkan dengan pembayaran non-tunai. Sehingga dalam pelaksanaannya sistem E-Parkir telah diterapkan sesuai dengan acuan dan pemberitahuan kebijakan pemerintah kota.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku *informan* mengatakan :

” Prosedur pelaksanaan E-Parkir telah dilaksanakan sesuai dengan regulasi yang diberikan pemerintah untuk menerapkan E-Parkir diberbagai Pusat pembelanjaan, salah satunya di Segiri Grosir Samarinda. tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang diterima didalam penerimaan masyarakat terhadap sistem E-Parkir .” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku *informan* mengatakan :

”Sejak sistem E-Parkir diterapkan di Segiri Grosir Samarinda, petugas parkir merasakan ada perubahan dalam cara bekerja. Pada awal penerapan sistem E-Parkir merasa kesulitan karena harus belajar menggunakan sistem E-Parkir dan mengikuti prosedur baru. Sehingga membuat pengunjung merasa bingung pada saat melakukan pembayaran parkir dan menolak sistem E-Parkir, pengunjung dan pengguna parkir terbiasa dengan pembayaran manual atau tunai. Tetapi setelah dilakukan sosialisasi dan pendampingan seiring berjalannya waktu terhadap sistem tersebut pegawai parkir dan beberapa pengunjung mulai memahami” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku *informan* mengatakan : “ Sejak diterapkannya sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda sistem E-parkir sudah berjalan dengan baik, namun pada prinsipnya

kami mendukung karena tujuannya untuk menertibkan pengelolaan parkir”.

(Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan :

”Sistem E-Parkir merupakan sistem yang sangat membantu dalam memberikan kejelasan dalam proses pembayaran parkir di Segiri Grosir Samarinda. Namun, pada awal penerapan, terdapat beberapa kesulitan dalam pengoperasiannya, terutama bagi orang tua atau masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem non-tunai. Sehingga akibatnya dalam pelaksanaan pembayaran parkir di Segiri Grosir Samarinda, s banyak yang lebih memilih metode pembayaran tunai” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan : ”Penerapan sistm E-parkir sudah mulai diberlakukan sejalan dengan pembayaran tunai”. (Wawancara 15 Agustus)

b) Apa saja hambatan utama yang dihadapi selama implementasi sistem E-Parkir ini diterapkan di Segiri Grosir Samarinda?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Segiri Grosir Samarinda berada di pasar tradisional Segiri Samarinda, sehingga masih tergolong semi tradisyonal mengarah ke modern. Hal tersebut merupakan salah satu faktor pengunjung dan pedagang terbiasa menggunakan uang tunai dalam melakukan transaksi, yang membuat sistem E-Parkir belum bisa sepenuhnya diterapkan 100% non-tunai. Selain itu, pengunjung Segiri Grosir Samarinda tidak hanya berasal dari Samarinda, tetapi banyak pengunjung dari daerah hulu yang rata-rata dari mereka belum mengetahui sistem E-Parkir tersebut. Salah satu keluhan yang sering ditemui adalah keengganan mereka menggunakan kartu pembayaran non-tunai. Hal ini disebabkan harus menyiapkan kartu tersebut terlebih dahulu, sedangkan sebagian besar transaksi masyarakat masih dilakukan secara tunai, sehingga alat pembayaran yang

mereka miliki umumnya berupa uang tunai.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

”Hambatan utama dalam implementasi sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda adalah masalah teknis dan sumber daya manusia. Dari sisi teknis, seringkali terjadi gangguan pada mesin E-Parkir, seperti error pada perangkat maupun gangguan jaringan internet yang menghambat transaksi. Dari sisi SDM, tidak semua petugas parkir bisa langsung beradaptasi dengan sistem baru. Selain itu tantangan lain datang dari masyarakat, karena sebagian pengunjung masih terbiasa dengan pembayaran tunai dan sehingga menolak menggunakan sistem non-tunai.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan :

”Penerapan sistem E-Parkir di Segiri Grosir pada awalnya cukup menyulitkan bagi para petugas di lapangan. Hal ini disebabkan harus beradaptasi dengan teknologi baru yang sebelumnya belum pernah digunakan. Selain itu, masih banyak pengunjung yang menolak atau merasa keberatan ketika diminta mengikuti prosedur pembayaran non-tunai. kondisi ini sering menimbulkan perdebatan kecil antara petugas dengan pengguna parkir. Meskipun sistem ini membuat pekerjaan lebih tertib dan setoran lebih jelas, kendala teknis seperti mesin error atau jaringan yang lambat masih menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan sehari-hari (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan : ”Hambatan yang sering terjadi yaitu permasalahan pada gangguan alat, mesin pemindai kartu maupun perangkat EDC”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Kurangnya sosialisasi yang diberikan menjadi masalah

yang cukup besar. Banyak pengunjung yang belum mengerti cara kerja E-Parkir dan akhirnya menanyakan kepada pedagang”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan : “Kebingungan dalam menggunakan sistem E-Parkir karena prosedur yang berbeda dengan parkir manual”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan :

“Banyak pengunjung yang belum memahami prosedur penggunaan E-Parkir. Menurutnya, kurangnya media informasi atau petunjuk yang mudah dipahami turut menyebabkan kebingungan dan memperpanjang antrean, terutama pada waktu-waktu tertentu ketika volume pengunjung meningkat”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

c) Sebelum ada penerapan E-Parkir apakah ada pelatihan atau sosialisasi sebelum program E-Parkir dijalankan?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Sebelum program E-Parkir dijalankan, SGS bersama Dinas Perhubungan Kota Samarinda memang sudah melakukan sosialisasi dan pelatihan dasar untuk petugas parkir serta staf yang terlibat. Dalam pelatihan itu dijelaskan cara kerja mesin E-Parkir, penggunaan aplikasi pembayaran non-tunai, sampai bagaimana menangani jika ada kendala teknis di lapangan. Ke depannya, kami berharap sosialisasi dan pelatihan bisa lebih intensif, baik bagi petugas maupun masyarakat, supaya sistem ini bisa berjalan lebih efektif.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

“Sebelum sistem E-Parkir dijalankan, terdapat pelatihan yang diberikan sebagai pengelola administrasi dan untuk petugas parkir. Pelatihannya menjelaskan cara penggunaan mesin, cara input data, serta bagaimana

membuat laporan agar sesuai dengan prosedur baru. Hanya saja, dalam pelatihan tersebut waktu yang diberikan cukup singkat. Dan untuk sosialisasi kepada masyarakat telah dilakukan, tetapi dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal. Masih ada pengunjung yang bingung, bahkan menolak menggunakan sistem non-tunai ini. Sehingga meskipun pelatihan sudah ada, tetap perlu ditingkatkan lagi agar pelaksanaan E-Parkir bisa lebih lancar." (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian menurut koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan : "Sosialisasi diberikan kepada petugas-petugas parkir terkait metode pembayaran non-tunai, dan pemasangan spanduk pembayaran sistem E-parkir telah dilakukan". (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan :

"Dalam pelatihan dikenalkan cara penggunaan mesin, layanan kepada pengguna, serta langkah yang harus diambil jika mesin mengalami kendala. Namun, pelatihan ini hanya berlangsung singkat, sehingga banyak hal yang kami pelajari secara langsung saat praktik di lapangan. Pada awal penerapan, memang terasa membingungkan, terutama karena banyak pengunjung yang belum terbiasa atau menolak sistem pembayaran non-tunai ini. Namun, setelah adanya sosialisasi tambahan, kami mulai lebih memahami dan terbiasa menggunakan sistem tersebut." (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan :

"Kami sebagai pedagang di SGS tidak mendapat pelatihan khusus mengenai E-Parkir, karena yang lebih banyak terlibat langsung adalah petugas parkir dan pengelola. Tetapi terdapat sosialisasi singkat dari pihak pengelola kepada pedagang mengenai perubahan sistem parkir menjadi non-tunai. Sosialisasinya tersebut lebih ke bentuk pemberitahuan dan penjelasan umum mengenai sistem E-Parkir. Dan terdapat pemasangan spanduk pemberitahuan pemberlakuan pembayaran non-tunai". (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : “Tidak ada sosialisasi sebelumnya”.
(Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

”Bagi pengguna parkir, sosialisasi tentang E-Parkir ini masih kurang. Pengunjung hanya dapat melihat beberapa banner atau pemberitahuan singkat di area parkir, tetapi tidak ada penjelasan yang lebih detail bagaimana cara menggunakan sistem E-Parkir”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

2. Keberhasilan Sasaran

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key informant* dan informan tentang Keberhasilan Sasaran di SGS Kota Samarinda.

- a) Menurut Bapak/Ibu apakah sasaran utama dari penerapan sistem E-Parkir sudah tercapai?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

”Sasaran utama, yakni efisiensi pengelolaan dan kenyamanan pengguna, Namun, dalam pencapaian ini masih bertahap. Masih ada beberapa tantangan di lapangan, misalnya terkait kesiapan SDM dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru. Sehingga, bisa dikatakan bahwa tujuan utama sudah berada di jalur yang tepat, meskipun masih perlu evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar manfaatnya bisa dirasakan lebih maksimal oleh semua pihak”.
(Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

”Sistem E-Parkir sangatlah membantu dalam pengelolaan parkir dari segi pencatatan dan pelaporan, karena semua transaksi tercatat otomatis dan mudah apabila langsung dipantau. Secara keseluruhan, tujuan program ini sudah berada di jalurnya, yaitu membuat sistem parkir lebih modern, transparan, dan tertib. Hanya saja butuh evaluasi berturut-turut agar hasilnya lebih maksimal. Terlebih masyarakat banyaknya masyarakat tidak merasa puas akan pemakaian sistem pembayaran E-Parkir jika diterapkan meneyeluruh.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan : “Dari sisi lapangan, dalam pelaksanaan pembayaran parkir di Segiri grosir Samarinda lebih terkontrol karena semua transaksi tercatat secara otomatis.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan : ”Transaksi data lebih tertata rapi”. (Wawanacara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Kurang memahami” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

”Penerapan sistem E-Parkir masih dirasa menyulitkan bagi sebagian pengguna. Tidak semua masyarakat terbiasa menggunakan pembayaran digital, terutama kalangan lanjut usia atau yang tidak memiliki aplikasi pembayaran di ponsel. Pengunjung merasa sistem ini kurang praktis karena harus menyiapkan saldo dan beradaptasi dengan perangkat elektronik, sementara sebelumnya dapat membayar tunai dengan lebih cepat. Meskipun memiliki sisi positif, sebagian pengguna masih merasa keberatan. (Wawancara, 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : ”Sistem ini cukup bagus dan membantu. Lebih

praktis karena bisa membayar tanpa harus menyiapkan uang tunai” (Wawancara 15 Agustus 2025)

- b) Menurut Bapak/Ibu Indikator apa yang digunakan untuk menilai keberhasilan sasaran tersebut?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa :

“Indikator utama keberhasilan sistem E-Parkir adalah transparansi pendapatan, karena seluruh transaksi tercatat sehingga potensi kebocoran dapat diminimalkan. Selain itu, efisiensi operasional juga menjadi ukuran penting, yaitu sejauh mana proses pembayaran menjadi lebih cepat, mudah, dan tidak bergantung pada uang tunai. Kepuasan masyarakat turut menjadi faktor penentu jika pengguna merasa nyaman dan terbantu, menggambarkan program berjalan dengan baik. Kesiapan petugas dan dukungan infrastruktur teknologi juga berperan penting. Apabila seluruh indikator tersebut terpenuhi, maka program dapat dikatakan berhasil, meskipun evaluasi tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. (Wawancara, 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

”Keberhasilan sistem E-Parkir dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam menggunakan layanan. Apabila pengunjung merasa proses parkir lebih cepat, praktis, dan tidak rumit, berarti sistem berjalan efektif. Dari sisi internal, kinerja petugas juga menjadi indikator penting; semakin lancar pelaksanaan dan semakin sedikit kendala, menunjukkan adanya peningkatan”. Wawancara, 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan :

”Dari sisi petugas, keberhasilan sistem E-Parkir dapat dilihat dari kemudahan dalam pengawasan. Melalui sistem elektronik, laporan dapat diakses lebih cepat sehingga pekerjaan menjadi lebih terarah. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan : “Diterimannya sistem tersebut disemua kalangan” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Dari sudut pandang sebagai pedagang, indikator keberhasilan itu bisa dilihat dari kenyamanan pengunjung”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : ”Rasa nyaman pada saat menggunakan sistem E-Parkir merupakan salah satu contoh indikator keberhasilan E-Parkir”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : ”Kurang memahami”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

c) Bagaimana menurut Bapak/Ibu respon masyarakat (pengguna parkir) akan penerapan sistem E-Parkir yang telahh mulai diterapkan di SGS?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa :

”Sebagian besar pengguna, terutama pengguna yang telah terbiasa dengan pembayaran digital dan menyambut baik terhadap penerapan sistem E-Parkir, tentu hal ini menjadi nilai tambah dari sistem tersebut. Namun di sisi lain, terdapat masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem non-tunai. Terutama kalangan orang tua yang kurang mengetahui terhadap teknologi. Maka dai itu respon masyarakat secara umum cukup positif, perlu ada perhatian khusus pada kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Sosialisasi, edukasi, dan pendampingan langsung dari petugas di

lapangan sangat penting supaya semua pengguna, baik yang muda maupun yang lebih tua, bisa menyesuaikan diri”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan : ”Sebagian besar tetap mengikuti pembayaran tunai”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan :

“Berdasarkan kondisi di lapangan, sebagian besar masyarakat masih enggan menggunakan sistem E-Parkir dan lebih memilih membayar tunai karena dianggap lebih cepat dan praktis tanpa perlu aplikasi, saldo, atau koneksi internet. Penolakan terutama datang dari kalangan lanjut usia dan pengunjung yang belum terbiasa dengan teknologi, yang kerap merasa kesulitan atau khawatir melakukan kesalahan saat bertransaksi. Akibatnya, petugas harus membantu satu per satu, sehingga proses parkir menjadi lambat. Selain kendala teknis, faktor kebiasaan juga berpengaruh. Meskipun demikian, hal ini tidak berarti program E-Parkir gagal. Hanya diperlukan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan berkelanjutan agar masyarakat dapat beradaptasi dan akhirnya menerima manfaat positif dari sistem ini”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan :

”Pada saat diterapkannya sistem E-Parkir masyarakat belum terbiasa dengan teknologi pembayaran parkir non-tunai, dan tidak semua memiliki akses fasilitas digital. Sehingga menganggap sistem E-Parkir tidak adil jika diterapkan sepenuhnya di SGS. Tetapi masih banyak masyarakat menerima adanya sistem ini”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

”Beberapa pengunjung dan pengguna parkir merasa kaget dikarenakan terbiasa menggunakan pembayaran tunai dan mulai diharuskan menggunakan pembayaran elektronik jika diterapkan sepenuhnya”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan : "Ada rasa kebingungan akan sistem tersebut". (Wawancara 15 Agustus 2025)

3. Kepuasan Terhadap Program

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key informant* dan informan tentang Kepuasan terhadap program di SGS Kota Samarinda.

- a) Dalam Pandangan Bapak/Ibu dan pengguna parkir lainnya, seberapa puas akan penerapan dan kemudahan sistem E-Parkir?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa :

"Berdasarkan hasil pelaksanaan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem E-Parkir masih beragam. Dari sisi manajemen, penerapan sistem ini dinilai cukup baik karena membantu menertibkan pengelolaan parkir, membuat pencatatan lebih transparan, dan mengurangi kebocoran retribusi. Secara teknis, hasilnya cukup memuaskan. Namun, dari sisi pengguna, kepuasan belum merata. Kalangan muda dan pengguna yang terbiasa dengan pembayaran digital merasa sistem ini praktis dan memudahkan, sedangkan sebagian orang tua atau pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi merasa kurang puas karena dianggap rumit atau terganggu saat jaringan tidak stabil. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat masih dalam tahap penyesuaian. Dengan peningkatan sosialisasi dan pendampingan petugas, kepuasan diharapkan akan meningkat seiring waktu". (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan :

”Sistem ini sangat membantu dalam hal transparansi, karena seluruh transaksi tercatat secara digital sehingga meminimalkan kesalahan perhitungan maupun potensi kebocoran retribusi. Dari sisi petugas, E-Parkir juga memudahkan pekerjaan karena tidak lagi harus menghitung uang tunai secara manual”.

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan :

”Sistem E-Parkir yang diterapkan di SGS ini cukup baik karena mempermudah dalam mencatat transaksi dan mengurangi potensi kebocoran. Tetapi jika bicara soal kepuasan pengguna, belum sepenuhnya puas. Sehingga dari sisi transparansi dan ketertiban sangat baik, tetapi dari sisi kemudahan masih perlu perbaikan”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Kurang memuaskan karena penggunaan tunai lebih digunakan didaerah pasar ini”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : ”Penerapan sistem parkir elektronik kurang memuaskan jika diterapkan didalam daerah pasar, karena transaksi pembayaran lebih menggunakan tunai”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan : ”Kurang memahami” (Wawancara 15 Agustus 2025)

b) Menurut Bapak/Ibu apa jenis keluhan terbanyak terkait sistem E-Parkir, dan berikan saran masukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem E-parkir ini?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Berdasarkan berbagai laporan dan masukan masyarakat, keluhan yang paling sering muncul berkaitan dengan kesulitan dalam menggunakan sistem E-Parkir. Banyak pengunjung, terutama orang tua dan ibu rumah tangga, masih merasa lebih nyaman menggunakan pembayaran tunai. Untuk mengurangi keluhan tersebut, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan agar masyarakat memahami bahwa sistem ini bertujuan mempermudah, bukan mempersulit. Selain itu, petugas lapangan harus siap membantu pengunjung yang masih mengalami kesulitan. Para pedagang di SGS juga mulai diwajibkan menggunakan pembayaran non-tunai agar masyarakat terbiasa secara bertahap. Saat ini diterapkan sistem hybrid, yaitu pembayaran tunai dan non-tunai, agar masyarakat tidak merasa dipaksa. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepuasan pengguna meningkat dan penerimaan masyarakat terhadap sistem ini semakin baik di masa mendatang.”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang Admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan : ”Laporan terbanyak pada saat ingin melakukan transaksi pembayaran, pengunjung merasa kesulitan harus menggunakan aplikasi atau kartu, hal tersebut yang membuat masih dilakukannya pembayaran dengan 2 cara.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan :

”Keluhan yang paling sering disampaikan pengguna terkait sistem E-Parkir ialah masalah *error* pada alat pemindai kartu dan keterlambatan sistem dalam membaca saldo., Selain itu, beberapa pengguna masih mengalami kesulitan karena kurang memahami prosedur penggunaan sistem digital ini.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan:

”Keluhan yang sering diterima umumnya berkaitan dengan masalah teknis, seperti gangguan jaringan internet yang menyebabkan transaksi E-Parkir menjadi lambat atau gagal. Selain itu, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem ini, terutama mereka yang belum terbiasa dengan pembayaran non-tunai dan teknologi digital. Keluhan lain muncul karena kurangnya petunjuk atau bantuan saat melakukan pembayaran, sehingga pengguna sering merasa kebingungan.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif, khususnya bagi pengguna yang kurang memahami teknologi. Selain itu, penambahan petugas yang dapat memberikan pendampingan langsung di lapangan juga akan sangat membantu dalam mempermudah penggunaan sistem E-Parkir.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan :

”Keluhan yang sering kami terima dari pelanggan adalah lambatnya respons mesin E-parkir dalam membaca kartu dan saldo, terutama pada waktu ramai. Selain itu, masih banyak pengguna yang belum memahami cara kerja sistem digital sehingga membuat proses antrian menjadi lebih lama. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan :

”Sebagai pengunjung kurang terbiasa dengan sistem pembayaran elektronik karena lebih sering menggunakan uang tunai. Namun, selama masih tersedia opsi pembayaran tunai, saya tidak merasa keberatan dengan penerapan sistem ini.”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

”Pada awal diberlakukannya pembayaran non-tunai, sistem ini merepotkan. Namun, setelah dipahami, ternyata pembayaran non-tunai justru memudahkan pengunjung karena tidak perlu menghitung uang secara manual cukup dengan satu kali tap, transaksi dapat dilakukan. Sistem ini juga membantu mengurangi potensi kebocoran retribusi bagi petugas parkir. Seiring berjalannya waktu, penerimaan masyarakat terhadap sistem ini akan meningkat. Semua tergantung pada kemauan masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi baru, terutama karena Samarinda kini mulai menerapkan konsep *smart city*, di mana partisipasi masyarakat sangat penting untuk mendukung visi pemerintah kota”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

4. Tingkat Input & Output

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key informant* dan informan tentang Kepuasan terhadap program di SGS Kota Samarinda.

a) Menurut Bapak/Ibu apakah saat ini semua fasilitas pendukung E-Parkir sudah terpasang dan berfungsi optimal?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

”Fasilitas pendukung sistem E-Parkir, sebagian besar sudah terpasang dengan baik, seperti mesin *barrier gate*, alat pembaca kartu atau QR, serta sistem pencatatan digital. Namun, belum semua berfungsi secara optimal. Masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti jaringan internet yang kurang stabil dan mesin pembaca yang kadang tidak responsif. Selain itu, kesiapan pengguna juga menjadi tantangan, karena banyak pengunjung yang belum terbiasa menggunakan fasilitas tersebut. Akibatnya, meskipun perangkat sudah tersedia, pemanfaatannya belum maksimal”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang Admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan : ”Fasilitas pendukung telah terpasang, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam pengerjaannya”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan :

”Masih terdapat beberapa kekurangan. Misalnya, monitor pembaca QR terkadang lambat merespons, bahkan ada kalanya sistem harus di-*reset* ulang, sehingga menghambat proses transaksi. Selain itu, sebagian besar masyarakat belum terbiasa menggunakan sistem ini, fasilitas yang ada belum dimanfaatkan secara optimal sesuai fungsinya.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan: ”Fasilitasnya sudah cukup lengkap, tetapi dari segi fungsionalitas masih perlu ditingkatkan”.

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan : "Fasilitas E-Parkir telah tersedia, namun efektivitas operasionalnya belum optimal".

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan :

"Fasilitas E-Parkir sebenarnya sudah cukup lengkap, seperti adanya portal otomatis dan mesin pemindai. Namun, dari segi kenyamanan, menurut saya masih belum optimal. Terkadang mesin merespons dengan lambat saat memindai QR, sehingga membuat antrian panjang". (Wawancara 15 Agustus 2025)

b) Menurut Bapak/Ibu bagaimana output yang dihasilkan dari pengelolaan parkir menggunakan sistem E-Parkir? (misalnya pendapatan parkir, pengurangan kemacetan, ketertiban parkir)

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

"Dari penerapan output yang dihasilkan sistem E-Parkir cukup signifikan. Pertama, dari sisi pendapatan parkir, ada peningkatan yang cukup jelas. Hal ini karena sistem E-Parkir mencatat transaksi secara otomatis dan transparan, sehingga kebocoran atau manipulasi data yang biasanya terjadi di sistem manual bisa diminimalisir. Pendapatan yang masuk lebih terkontrol dan sesuai dengan kondisi lapangan. Kedua, dari sisi pengurangan kemacetan, sistem ini memang membantu, meskipun belum seratus persen karena kalau ketertiban parkir tergantung petugasnya kan. Memang masih ada kekurangan, terutama dari sisi adaptasi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Namun jika dilihat dari output utama pendapatan lebih jelas, kemacetan berkurang, dan ketertiban meningkat maka bisa saya katakan hasilnya cukup positif dan sesuai dengan tujuan awal penerapan". (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang Admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

” Input yang paling terasa jelas ada di pendapatan parkir. Dengan sistem E-Parkir, semua transaksi terekam otomatis, jadi lebih transparan. Kami bisa langsung melihat laporan harian dan bulanan secara rinci, tanpa harus menghitung manual seperti dulu. Sehingga risiko kebocoran dana atau selisih perhitungan bisa ditekan seminimal mungkin. Itu sangat membantu dalam pengelolaan”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir,

Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan:

”Kalau bicara soal pendapatan, memang terasa lebih jelas dan transparan karena semua tercatat di sistem. Tidak ada lagi perbedaan perhitungan antara petugas dengan pengelola. Jadi dari sisi keuangan, tetapi jika berbicara soal kemacetan di lapangan kenyataannya masih ada hambatan. Kadang sistem lambat atau ada pengunjung yang tidak bisa menggunakan mesin, akhirnya antrean kendaraan jadi menumpuk. Itu yang sering jadi keluhan pengunjung”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku

informan mengatakan:

“Sering terjadinya permasalahan teknis, misalnya ada mesin yang tidak langsung membaca atau jaringan error, yang membuat arus kendaraan tersendat. Jadi kalau ditanya soal output, memang ada peningkatan pendapatan dan ketertiban, tapi soal kelancaran arus kendaraan belum maksimal”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku

informan mengatakan: “Kurang memahami” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani

selaku informan mengatakan :

”Sebelum adanya sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda, sering muncul rasa ragu apakah dana parkir yang telah terbayarkan benar-benar masuk ke pengelola atau tidak. Apalagi jika struk tidak diberikan, sehingga tidak mempunyai bukti pembayaran yang jelas. Dan dengan adanya sistem E-Parkir terasa lebih transparan. Saya juga merasa ini lebih adil. Semua pengunjung bayar sesuai tarif yang ditentukan, tidak ada tawar-menawar atau ‘main belakang’ dengan petugas. Jadi dari sisi pengguna, saya melihat

sistem ini memang bisa membantu mengurangi kebocoran pendapatan parkir”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan : ”Sistem ini membuat pengelolaan lebih transparan”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key* informan dan informan tentang Kepuasan terhadap program di SGS Kota Samarinda.

- a) Menurut Bapak/Ibu apa saja tujuan utama yang ingin dicapai Pemerintah Kota Samarinda dengan menerapkan sistem E-Parkir secara menyeluruh?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key* informan beliau mengatakan bahwa:

”Tujuan utama Pemerintah Kota dalam menerapkan sistem E-Parkir bukan hanya mengatur parkir, tetapi juga memperbaiki tata kelola kota. Melalui sistem digital, transaksi tercatat otomatis sehingga meningkatkan transparansi dan pendapatan daerah. Selain itu, E-Parkir mendorong ketertiban parkir dan kelancaran lalu lintas, terutama di kawasan padat seperti Segiri Grosir Samarinda. Dalam jangka panjang, kebijakan ini menjadi langkah menuju transformasi digital layanan publik dan mendukung terwujudnya Samarinda sebagai smart city, sesuai dengan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022.. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

”Kalau menurut saya, tujuan pemerintah jelas ingin membuat sistem parkir lebih tertib dan mudah diawasi. Dengan sistem manual dulu, sering ada selisih antara uang yang masuk dan laporan yang tercatat. Nah, lewat E-Parkir ini, semuanya lebih transparan. Selain itu, pemerintah juga ingin memberikan rasa aman bagi masyarakat. Dengan kendaraan tercatat saat

masuk dan keluar, setidaknya pengunjung merasa lebih tenang kalau meninggalkan kendaraannya. Jadi menurut saya, tujuan pemerintah tidak hanya soal pendapatan, tapi juga membangun kepercayaan dan kenyamanan” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir,

Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan :

” Tujuan utama penerapan E-Parkir adalah untuk mengurangi penggunaan uang tunai sehingga mengurangi potensi kebocoran pendapatan parkir, mempercepat proses pembayaran, meningkatkan ketertiban dan pengelolaan parkir, serta meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor parkir. Selain itu, sistem ini juga diharapkan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna parkir dengan sistem yang lebih modern dan transparan dalam pengelolaan retribusi parkir. Secara keseluruhan, E-Parkir bertujuan untuk menjadikan pengelolaan parkir yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel di Kota Samarinda, ya kurang lebih itu yang saya tangkap dari diturnkannya kebijakan tersebut”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan: “Mengurangi adanya kebocoran, karena kasus yang sering terjadi seperti itu”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan: “Kurang memahami”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

” E-Parkir bukan sekadar sistem pemungutan biaya parkir, melainkan bagian dari strategi besar Pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan pelayanan publik, menambah pendapatan daerah, serta menumbuhkan budaya tertib dan modern di masyarakat”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan :

“Digitalisasi parkir membantu pemerintah memaksimalkan potensi pendapatan karena setiap transaksi tercatat dengan akurat. Dengan demikian,

kontribusi sektor parkir terhadap PAD menjadi lebih optimal dibandingkan sistem manual”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah sistem E-Parkir telah meningkatkan pengelolaan parkir secara keseluruhan? bagaimana anda menilai efektivitas E-Parkir dalam mencapai tujuan menyeluruh pengelolaan parkir di SGS dan apakah program ini dianggap efektif atau belum efektif?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key Informan* beliau mengatakan bahwa:

”Sistem E-Parkir telah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pendapatan daerah karena semua transaksi tercatat otomatis. Pengawasan menjadi lebih mudah, kebocoran berkurang, dan tarif parkir kini seragam dengan bukti pembayaran digital yang meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun, penerapan penuh sistem non-tunai belum optimal karena sebagian pengunjung, terutama orang tua, masih kesulitan beradaptasi. Oleh karena itu, metode *hybrid* masih diperlukan. Secara keseluruhan, sistem ini efektif dalam manajemen dan transparansi, tetapi belum sepenuhnya efektif dari sisi inklusivitas dan kemudahan bagi semua pengguna.”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku *informan* mengatakan :

” Secara umum, penerapan E-Parkir memberikan dampak nyata, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Pengunjung kini mendapatkan kepastian tarif yang seragam dan bukti pembayaran digital yang meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun, penerapan penuh sistem non-tunai dinilai belum sepenuhnya tepat karena masih banyak pengunjung, terutama orang tua, yang belum terbiasa dengan teknologi.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku *informan* mengatakan : “Kalau berbicara efektivitas, saya menilai program ini sudah efektif untuk memperbaiki tata kelola”.

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan : “Saya kira pemerintah ingin menata kawasan perdagangan ini lebih modern dan tertib. Dari sisi sistem E-parkir ini, saya melihat ada hasil positif”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Sistem ini membantu kita mengatasi kecurangan-kecurangan yang terjadi diparkir”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : “Ya efektif, menurut saya karna lebih jelas” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

”Sistem E-Parkir sangat efektif dari sisi pemerintah dan pengelola karena pemasukan lebih jelas. Namun, bagi kami sebagai pengunjung, terutama di kawasan pasar seperti SGS, kenyamanan tetap menjadi hal utama. Sistem ini mungkin lebih cocok diterapkan di pusat perbelanjaan modern seperti mal.. (Wawancara 15 Agustus 2025)

6. Efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) Segiri Grosir Samarinda (SGS)?

Berikut hasil wawancara peneliti dengan *Key informant* dan informan tentang Kepuasan terhadap program di SGS Kota Samarinda.

- a) Menurut Bapak/Ibu bagaimana efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan General Affair Manager, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key Informan* beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum, efektivitas E-Parkir di SGS belum dapat dinilai sepenuhnya karena masih digunakan dua metode pembayaran, yaitu tunai dan non-tunai. Namun, penerapan E-Parkir telah memberikan dampak positif terhadap transparansi dan akuntabilitas pendapatan. Sistem ini mencatat seluruh transaksi secara digital sehingga memudahkan monitoring dan mengurangi potensi kebocoran. Dengan demikian, E-Parkir dinilai efektif dalam memperbaiki pengelolaan parkir, meskipun efektivitasnya belum maksimal karena sebagian pengguna masih beradaptasi dengan sistem non-tunai.”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang admin Parkir, Ibu Mardiana selaku *informan* mengatakan :

“Sistem E-Parkir membantu meningkatkan transparansi pendapatan, karena setiap transaksi langsung terekam dan laporan dapat diakses secara harian maupun bulanan dengan cepat. Hal ini memudahkan pekerjaan pengelola serta mengurangi potensi *loss income*. Namun, dari sisi penggunaan oleh masyarakat, penerapan sistem ini belum sepenuhnya efektif karena masih diterapkan metode non-tunai, sementara banyak pengunjung belum memahami sistem E-Parkir. Selain itu, kawasan SGS yang merupakan area pasar membuat pengunjung cenderung lebih sering menggunakan uang tunai. Secara keseluruhan, sistem E-Parkir efektif dalam meningkatkan kinerja pengelolaan dan transparansi data, tetapi belum efektif dalam aspek pelayanan kepada masyarakat.”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku *informan* mengatakan :

“E-Parkir membawa perubahan yang cukup jelas dalam segi pengelolaan, tetapi untuk segi kenyamanan pengunjung SGS yang dimana sebagian besar pengunjung Pasar Segiri yang ikut parkir diarea SGS yang dimana rata-rata menggunakan pembayaran tunai dan masih belum memahami sistem ini, dirasa belum sepenuhnya total efektif” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku *informan* mengatakan :

”Banyak pengunjung, terutama orang tua atau masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi, merasa kesulitan saat menggunakan sistem ini. situasi seperti ini sering menimbulkan antrean panjang. Hal ini yang membuat belum sepenuhnya diterapkan sistem E-Parkir. Tapi dari segi data sistem ini sangat membantu untuk mengurangi *loss income* yang sering terjadi”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Kurang memahami”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan :

”Sistem ini kadang menyulitkan. Terutama bagi orang tua atau mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Saya sendiri awalnya sempat bingung cara menggunakan kartu atau metode pembayaran digitalnya. Tetapi dikarenakan SGS menggunakan dua sistem pembayaran sehingga efektivitas sistem ini baru terasa setengah jalan. Bagus dari sisi ketertiban dan transparansi, dari sisi kenyamanan masyarakat luas, terutama pengguna pasar yang belum terbiasa dengan teknologi, masih perlu banyak perbaikan”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

“Efektivitas sistem ini belum sepenuhnya maksimal. Ada saat-saat tertentu mesin pembacanya lambat merespons atau tidak langsung membaca kartu. Serta tidak semua pengunjung SGS paham menggunakan sistem parkir elektronik tersebut”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

4.5.3. Faktor pendukung & penghambat efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda?

Berikut ini adalah hasil peneliti dalam mengumpulkan data dari wawancara yang dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung & penghambat efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda. Uraian ini

menjelaskan temuan penelitian terkait pelaksanaan sistem E-Parkir di lokasi tersebut.

a) Menurut bapak/Ibu apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan *General Affair Manager*, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

”Faktor pendukung efektivitas sistem E-parkir mencakup beberapa faktor yang pertama, adanya dukungan penuh dari Pemerintah Kota Samarinda yang mendorong penerapan sistem digital dalam pengelolaan parkir sehingga memberikan landasan hukum yang jelas untuk pelaksanaan sistem E-parkir, kedua keberadaan teknologi seperti mesin gate otomatis, pemindai QR, dan sistem pencatatan transaksi digital yang terintegrasi memudahkan pengelolaan parkir, dan partisipasi pengguna yang mulai memahami manfaat sistem, seperti kejelasan tarif dan keamanan kendaraan, juga memperkuat efektivitas E-Parkir. Meskipun beberapa masyarakat masih memerlukan waktu untuk beradaptasi, penerimaan publik terhadap sistem ini semakin meningkat”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang Admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

”Faktor utama yang mendukung efektivitas sistem E-Parkir di SGS adalah kesiapan infrastruktur dan dukungan manajemen. Dan dalam hal administrasi seluruh perangkat penting, seperti mesin barrier gate, pemindai QR, dan sistem pencatatan digital, telah tersedia dan beroperasi dengan baik. Keberadaan ini mempermudah proses kerja”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan : “Tersedianya fasilitas dan sistem yang cukup memadai untuk menunjang operasional”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan : “Lengkapnya seluruh alat penunjang pengelolaan E-parkir salahsatu faktor pendukung yang membantu berjalannya sistem tersebut”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Kurang mengetahui”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : “Dukungan teknologi yang baik, peran aktif petugas, serta kesadaran pengguna untuk belajar menggunakan sistem baru menjadi faktor penting yang membuat sistem E-Parkir ini bisa berjalan cukup efektif”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan : “Kenyaman pengguna salah satu pendukung berjalannya sistem E-parkir” (Wawancara 15 Agustus 2025)

b) Menurut bapak/Ibu apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan *General Affair Manager*, Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC selaku *Key informant* beliau mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat utama penerapan sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS) terletak pada karakteristik pengunjung yang sebagian besar masih terbiasa menggunakan transaksi tunai, karena SGS merupakan pasar semi tradisional. Meskipun beberapa pedagang sudah menggunakan QRIS, mayoritas transaksi masih dilakukan secara tunai. dan rendahnya

penerimaan masyarakat terhadap teknologi non-tunai, terutama di kalangan orang tua atau pengguna yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut staff bidang Admin Parkir, Ibu Mardiana selaku informan mengatakan :

”Faktor penghambat yang paling sering muncul adalah soal pemahaman masyarakat. Banyak pengunjung masih bingung menggunakan sistem ini. Mereka sering bertanya bagaimana cara tapping kartu, bagaimana cara isi saldo. Adanya masalah dari sisi kebiasaan masyarakat. Banyak yang sudah terbiasa bayar tunai secara langsung”. (Wawancara 14 Agustus 2025)

Kemudian menurut Koordinator lapangan SGS sekaligus Petugas parkir, Bapak Usias Nate selaku informan mengatakan : ”Yang pasti keluhan terbanyak mengenai pada saat ingi melakukan transaksi pembayaran Banyak pengunjung merasa ribet harus menggunakan aplikasi atau kartu”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut petugas parkir SGS, Bapak Rafael Greoda selaku informan mengatakan :

“Adaptasi masyarakat yang belum merata dan kendala teknis di lapangan. Banyak pengunjung yang masih belum terbiasa dengan sistem digital. Ada yang tidak tahu cara pakai kartu, ada yang bingung kalau saldonya habis, dari sisi teknis peralatan. Kadang mesin gate tidak berfungsi dengan baik, kartu tidak terbaca, atau jaringan internet terganggu. Hal ini menghambat kelancaran operasional. Kalau dua hal ini bisa diatasi dengan baik, sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda akan jauh lebih efektif dan benar-benar bisa diterima semua pihak”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Ketua Forum Pedagang SGS, Bapak Ridwan selaku informan mengatakan : “Tidak dipungkiri faktor penghambat berjalannya sistem E-Parkir, merupakan tidak ingin taunya pengunjung dalam mengikuti ketentuan” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Linda Indriyani selaku informan mengatakan : “Merasa kurang siap jika diterapkannya E-Parkir di daerah pasar” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya menurut Pengunjung Segiri Grosir Samarinda, Meilinda selaku informan mengatakan :

“Masyarakat dinilai masih memiliki tingkat literasi teknologi yang rendah dan belum sepenuhnya mematuhi kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk dalam penerapan sistem E-Parkir yang sejatinya bertujuan untuk kepentingan bersama. Meskipun demikian, pihak Segiri Grosir Samarinda (SGS) juga perlu memiliki kesiapan yang optimal untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan tersebut, baik dari aspek sarana, prasarana, maupun sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan agar masyarakat dapat memahami, menerima, serta terbiasa menggunakan sistem E-Parkir dengan baik.”. (Wawancara 15 Agustus 2025)

4.6 Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini peneliti menyajikan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda, sebagai berikut:

4.6.1 Keberhasilan Program

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *key informant* dan informan, program E-Parkir dinilai berhasil mewujudkan salah satu tujuan utamanya, yaitu menciptakan transparansi pendapatan dan menekan kebocoran retribusi parkir. Dapat dipahami bahwa penerapan sistem parkir elektronik (E-Parkir) di Segiri Grosir dapat dikatakan

menunjukkan keberhasilan pada tahap awal pelaksanaannya. Hal ini ditandai dengan adanya peningkatan tata kelola parkir, berkurangnya potensi kebocoran pendapatan, serta terbentuknya sistem pencatatan retribusi yang lebih transparan. Program ini berhasil menggantikan pola manual yang sebelumnya rawan kebocoran dan sulit dipertanggung jawabkan.

Maka dari itu pelaksanaan sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda telah berjalan sesuai arahan dan regulasi pemerintah kota, meskipun masih bersifat *hybrid* dengan dominasi pembayaran tunai dibandingkan non-tunai, serta menghadapi kendala awal seperti kebingungan petugas dan pengunjung terutama bagi yang tidak terbiasa. Pengunjung juga mengakui manfaat dari sistem E-Parkir ini, meskipun ada kebingungan terutama bagi kelompok yang tidak terbiasa dengan teknologi. Pelaksanaan sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda menunjukkan keberhasilan program dengan penerapan yang sesuai arahan dan peraturan wali kota, yaitu Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai meskipun SGS belum menuju sistem digital sepenuhnya.

Artinya, keberhasilan program E-Parkir baru tercapai sebagian, khususnya pada aspek transparansi dan akuntabilitas. Namun, aspek penerimaan dan adaptasi oleh masyarakat luas masih perlu ditingkatkan. Diperlukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Selain itu, penting untuk memberikan dukungan teknis yang memadai agar pengguna merasa lebih nyaman saat menggunakan sistem ini. Dengan demikian, meskipun langkah awal telah berhasil, tantangan yang ada harus diatasi agar program E-Parkir dapat berfungsi secara optimal dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Demikian, masih terdapat kendala di lapangan seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital, resistensi dari sebagian pengguna, serta kendala teknis pada mesin. Penyesuaian dan perbaikan dalam sistem juga harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa semua pengguna, termasuk kelompok yang kurang terbiasa dengan teknologi, dapat beradaptasi dengan baik. Jika kebutuhan pengguna diperhatikan dan ditangani dengan tepat, E-Parkir berpotensi untuk menjadi solusi yang lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan parkir di masa depan. Sehingga keberhasilan program baru tercapai sebagian, khususnya pada aspek transparansi dan akuntabilitas, tetapi masih perlu ditingkatkan pada aspek penerimaan dan adaptasi oleh masyarakat luas.

4.6.2 Keberhasilan Sasaran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *key informant* dan informan, tujuan utama dari sistem E-Parkir untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pembayaran dengan memudahkan transaksi parkir melalui metode non-tunai, yang pada gilirannya mengurangi antrian dan waktu yang diperlukan. Sistem ini juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pendapatan parkir, sehingga dapat meminimalkan kemungkinan kebocoran dan penyimpangan.

Memberikan kemudahan akses bagi pengguna untuk melakukan pembayaran menggunakan aplikasi atau alat pembayaran digital, sistem ini berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna dengan menyajikan informasi yang lebih jelas serta layanan yang lebih cepat. Serta mendukung transformasi digital sesuai arahan pemerintah daerah yang

mengeluarkan kebijakan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non Tunai. Maka demikian keberhasilan sasaran dari program E-Parkir di SGS bisa kita lihat dari manajemen pengelolaan yaitu transparansi dan tata kelola tetapi untuk penerimaan sistem oleh pengunjung SGS tidak semua mau menerapkan sistem tersebut, dikarenakan lokasi SGS sendiri masuk kedalam daerah pasar tradisyoinal. Sehingga rata-rata pengunjung parkir SGS merupakan salah satu pengunjung pasar yang dimana dalam melakukan transaksi lebih banyak melakukan pembayaran tunai.

Keberhasilan sasaran tercermin dari sudah diterapkannya sistem pembayaran non-tunai meskipun pembayaran tunai masih dominan, yang menunjukkan target pengurangan transaksi tunai mulai tercapai secara bertahap. Walaupun sasaran dalam hal sosialisasi kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Sebagian pengunjung, khususnya orang tua atau masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, masih mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa sasaran administratif berhasil, tetapi sasaran partisipatif masyarakat masih perlu ditingkatkan.

4.6.3 Kepuasan Terhadap Program

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *key informant* dan informan, Tingkat kepuasan pengguna parkir relatif baik, meski masih ada resistensi dari sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan metode pembayaran digital. Dari sisi manajemen, sistem ini dianggap mempermudah pengawasan dan pelaporan. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna parkir menunjukkan perbedaan pandangan yang cukup signifikan.

Sebagian pengunjung mengungkapkan rasa puas karena sistem parkir ini dinilai lebih transparan, dengan tarif yang jelas dan memberikan perlindungan dari praktik pungutan liar, sehingga menimbulkan rasa aman selama menggunakan layanan parkir.

Proses pembayaran yang dianggap memakan waktu lebih lama juga menjadi alasan ketidakpuasan bagi sebagian pengguna. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terbagi menjadi dua kelompok utama pengguna yang menghargai aspek transparansi cenderung merasa puas dan diuntungkan, sedangkan mereka yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi merasa kurang nyaman dan belum sepenuhnya menerima sistem ini. Perbedaan tingkat kepuasan ini sangat penting sebagai indikator dalam menilai keberhasilan dan kelangsungan implementasi program di masa mendatang, karena kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pelaksanaan suatu sistem pelayanan publik.

Di Segiri Grosir Samarinda, tingkat kepuasan terhadap sistem E-Parkir menunjukkan perkembangan yang beragam. Sebagian pengunjung dan pedagang mengakui bahwa sistem ini membawa kemudahan dalam proses pembayaran, terutama dengan mengurangi antrian dan mempercepat transaksi. Namun, masih ada sejumlah tantangan yang memengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Banyak pengguna yang merasa lebih nyaman dengan metode pembayaran tunai, terutama karena mereka belum sepenuhnya familiar dengan sistem non-tunai. Hal ini menyebabkan beberapa pengunjung merasa kesulitan saat harus beradaptasi dengan teknologi baru. Di sisi lain, petugas parkir juga mengalami transisi yang tidak mudah, dengan beberapa dari mereka masih berjuang untuk mengoperasikan alat

E-Parkir secara efektif. Meskipun demikian, setelah dilakukan sosialisasi dan pendampingan dari pihak pengelola, semakin banyak petugas yang mulai terbiasa dan lebih lancar dalam menggunakan sistem. Pengunjung yang awalnya ragu juga mulai merasakan manfaat dari transparansi dan kemudahan yang ditawarkan oleh E-Parkir.

Secara keseluruhan, meskipun ada kendala teknis dan perbedaan preferensi dalam metode pembayaran, ada peningkatan tingkat kepuasan yang terlihat sebagai hasil dari implementasi sistem ini. Namun, untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi, penting untuk terus melakukan perbaikan dan edukasi kepada masyarakat agar mereka dapat lebih mudah beradaptasi dengan sistem yang ada. tingkat kepuasan masyarakat masih bervariasi. Program ini berhasil menciptakan kepercayaan dari pengguna yang mengutamakan transparansi, namun belum sepenuhnya memuaskan kelompok pengguna yang menginginkan kemudahan tanpa banyak perubahan dari kebiasaan lama.

4.6.4 Tingkat Input dan Output

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *key informant* dan informan, Di Segiri Grosir Samarinda, analisis tingkat input dan output dari sistem E-Parkir memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas.

Tingkat Input mencakup berbagai sumber daya yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem ini. Di antaranya adalah teknologi yang digunakan, pelatihan yang diberikan kepada petugas, serta fasilitas pendukung yang disediakan. Investasi dalam perangkat keras, seperti mesin E-Parkir dan infrastruktur jaringan, menjadi

elemen kunci dalam keberhasilan sistem ini. Selain itu, pelatihan bagi petugas parkir sangat krusial, karena mereka perlu beradaptasi dengan sistem baru dan mampu memberikan layanan yang memuaskan kepada pengunjung. Upaya sosialisasi kepada masyarakat juga tidak kalah penting, karena ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap metode pembayaran parkir non-tunai yang diimplementasikan.

Fasilitas pendukung sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda sebagian besar sudah terpasang, meliputi mesin *barrier gate*, alat pembaca kartu atau *QR*, serta sistem pencatatan digital. Namun, fungsi optimal fasilitas ini belum sepenuhnya tercapai karena sering terjadi kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan mesin yang kurang responsif. Selain itu, kesiapan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi ini juga masih menjadi tantangan, sehingga penggunaan fasilitas belum maksimal dan terkadang menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi pengguna yang kurang familiar dengan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan serta petunjuk yang jelas agar fasilitas tersebut bisa dimanfaatkan secara optimal.

Dari sisi output, pengelolaan parkir menggunakan sistem E-Parkir menunjukkan hasil positif, terutama dalam aspek pendapatan parkir yang mengalami peningkatan signifikan. Sistem pencatatan transaksi secara otomatis dan transparan mampu meminimalisir kebocoran dan manipulasi data yang biasa terjadi pada sistem manual, sehingga pendapatan lebih terkontrol dan akurat. Selain itu, sistem ini juga turut membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan ketertiban parkir, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kapasitas lahan

dan adaptasi pengguna terhadap teknologi baru. Secara keseluruhan, output yang dihasilkan sudah sesuai dengan tujuan awal penerapan sistem, namun masih perlu perbaikan untuk mengatasi kendala teknis dan mempercepat adaptasi masyarakat agar kelancaran layanan semakin optimal. Evaluasi yang berkelanjutan terhadap input dan output sangat penting untuk memastikan bahwa sistem E-Parkir dapat beroperasi secara optimal dan memenuhi ekspektasi pengguna di Segiri Grosir Samarinda. Langkah-langkah perbaikan dan adaptasi perlu terus dilakukan agar sistem ini dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4.6.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *key informant* dan informan, Pemerintah Kota Samarinda mengeluarkan Peraturan Wali Kota Nomer 26 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non-Tunai, mengenai E-Parkir dengan tujuan untuk memperbaiki pengelolaan parkir di kawasan Segiri Grosir Samarinda (SGS). Tujuan utama dari peraturan ini adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pendapatan daerah. Melalui E-Parkir, semua transaksi parkir dicatat secara otomatis sehingga dapat mengurangi kemungkinan kebocoran yang sering terjadi dalam sistem manual. Pendapatan parkir dapat dipantau secara langsung, memastikan semua pemasukan tercatat dengan jelas.

Selain itu, penerapan E-Parkir diharapkan menciptakan ketertiban dan keteraturan dalam penggunaan fasilitas parkir. Dengan pencatatan yang akurat, diharapkan dapat menekan praktik parkir sembarangan dan meningkatkan disiplin masyarakat, yang penting terutama di area padat seperti SGS di mana kegiatan

perdagangan dan lalu lintas sering terganggu oleh kendaraan parkir sembarangan. Perwali ini juga berfungsi sebagai langkah mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi dalam sistem parkir, pemerintah ingin menunjukkan bahwa pelayanan publik bisa dilakukan dengan cara yang lebih modern, efisien, dan transparan, sesuai visi menjadikan Samarinda smart city dimana teknologi meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Pemerintah berharap bahwa pengelolaan parkir yang efektif dan transparan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Lebih khusus, penerapan e-parkir di SGS dan kawasan lain di Samarinda adalah bagian dari upaya Pemkot Samarinda memperbaiki pengelolaan parkir dengan menggunakan sistem non-tunai yang memanfaatkan kartu berlangganan dan barcode digital, sehingga proses pembayaran menjadi lebih mudah dan terintegrasi. Pemerintah juga memperhatikan kenyataan bahwa masyarakat masih ada yang kurang familiar dengan teknologi digital sehingga proses sosialisasi dan pelatihan menjadi bagian penting dari implementasi ini. Hasil wawancara dengan berbagai informan menunjukkan bahwa E-Parkir telah membawa peningkatan yang signifikan dalam pengelolaan parkir. Dari sisi transparansi dan akuntabilitas, sistem ini memungkinkan pemantauan pendapatan data secara langsung , yang sangat berbeda dari sistem manual sebelumnya yang rawan terjadi selisih. Pengunjung kini mendapatkan kepastian tarif yang seragam, sehingga ada kepercayaan lebih terhadap pengelolaan parkir.

Secara keseluruhan pencapaian tujuan menyeluruh dari penerapan E-Parkir di SGS dapat dikatakan sudah terlihat, tetapi belum sepenuhnya sempurna. Program ini efektif dalam meningkatkan manajemen pengelolaan parkir dan pendapatan,

namun masih perlu perhatian khusus untuk memastikan bahwa semua pengguna, termasuk yang melek teknologi maupun yang tidak, dapat merasakan manfaatnya tanpa hambatan. Ke depan, perlu ada upaya lebih lanjut untuk menyempurnakan.

Namun, meskipun program ini menunjukkan dampak positif dalam hal pengelolaan dan pendapatan, tantangan dalam penerimaan masyarakat tetap ada. Beberapa pengguna, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun E-Parkir efektif dalam aspek manajemen, masih perlu peningkatan dalam hal aksesibilitas dan kenyamanan bagi semua lapisan masyarakat.

4.6.6 Efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) Segiri Grosir Samarinda (SGS)

Efektivitas sistem E-Parkir di SGS dapat dinilai sebagai efektif secara parsial. Sistem ini berhasil meningkatkan kualitas pengelolaan internal, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan pengurangan kebocoran pendapatan, tetapi belum mencapai tingkat optimal secara keseluruhan karena tantangan adaptasi pengguna dan ketergantungan pada metode pembayaran tunai. Efektivitas ini dapat diukur melalui indikator seperti keberhasilan operasional, tingkat output (seperti perekaman transaksi), dan kepuasan pengguna, di mana aspek administratif menunjukkan kemajuan signifikan, sementara pelayanan masyarakat masih memerlukan perbaikan. Dari perspektif pengelolaan, sistem E-Parkir telah membawa dampak positif yang nyata dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Semua transaksi terekam secara digital, memungkinkan pemantauan jumlah kendaraan masuk-keluar dengan akurat, serta pembuatan laporan harian

atau bulanan yang cepat dan andal. Hal ini mengurangi risiko kebocoran pendapatan yang sering terjadi pada sistem konvensional, di mana sulit memverifikasi jumlah kendaraan dan hasil finansial secara real-time. Dengan demikian, sistem ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, membuat proses evaluasi lebih efisien dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Penjelasan lebih lanjut: Integrasi digital ini tidak hanya menyederhanakan tugas administratif, tetapi juga meminimalkan kesalahan manusiawi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan bersih SGS melalui pengelolaan yang lebih ketat.

Namun, dari sisi penggunaan oleh masyarakat, efektivitas sistem masih terbatas karena adanya dua liris metode pembayaran (tunai dan non-tunai) yang diterapkan untuk mengakomodasi kebiasaan pengunjung. Banyak pengunjung, khususnya dari kalangan yang kurang familiar dengan teknologi seperti orang tua atau masyarakat dari kawasan pasar tradisional, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, seperti proses tapping kartu, pengisian saldo, atau penanganan saldo yang tidak mencukupi. Situasi ini sering menimbulkan kebingungan, antrean panjang, dan rasa tidak nyaman, yang justru mengganggu kelancaran akses parkir.

Ketergantungan pada pembayaran tunai mencerminkan konteks sosial-ekonomi SGS sebagai pusat grosir yang melayani beragam lapisan masyarakat, di mana literasi digital belum merata. Akibatnya, meskipun sistem dirancang untuk efisiensi, adaptasi yang lambat ini membuat efektivitas pelayanan publik belum maksimal, dengan tingkat penerimaan yang hanya mencapai setengah jalan. Secara keseluruhan, meskipun sistem E-Parkir efektif dalam memperbaiki substansi

pengelolaan parkir, pencapaian penuh memerlukan upaya tambahan seperti sosialisasi intensif, pelatihan pengguna, dan integrasi opsi *hybrid* yang lebih *seamless*. Pendekatan ini akan membantu menjembatani kesenjangan antara manfaat administratif dan kenyamanan pengguna, sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan keseluruhan dan mendukung transformasi digital di kawasan pasar seperti SGS.

4.6.7 Faktor penghambat dalam efektivitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di kota Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada faktor penghambat dalam Efektivitas sistem parkir E-Parkir dalam pengelolaan parkir pada Segiri Grosir Samarinda. Faktor pendukung & penghambat tersebut ditemukan mengingat bahwa salah satu tujuan penelitian harus dicapai. Selanjutnya untuk menjelaskan adanya faktor pendukung & penghambat berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan yang berhasil diidentifikasi yang akan diuraikan sebagai berikut.

4.6.7.1 Faktor Pendukung:

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan adanya beberapa faktor yang mendukung efektivitas sistem E-Parkir di SGS, salah satunya adalah dukungan penuh dari Pemerintah Kota Samarinda, dukungan ini menyediakan landasan hukum dan kebijakan yang jelas untuk pelaksanaan sistem E-Parkir, sehingga pengelolaan parkir dapat dilakukan dengan terarah dan tertib, selaras dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi digital.

Ketersediaan infrastruktur dan teknologi yang memadai juga sangat penting. Kehadiran perangkat seperti barrier gate, pemindai kode QR, sistem pencatatan transaksi digital, serta jaringan internet yang stabil menjadi elemen krusial dalam memastikan kelancaran operasional. Dengan kesiapan teknologi tersebut, sistem E-Parkir mampu mencatat transaksi secara otomatis dan akurat, yang mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan kebocoran pendapatan.

Selanjutnya, dukungan manajemen dan koordinasi antara petugas di lapangan merupakan faktor ketiga. Kerja sama yang baik antara petugas admin, operator parkir, dan tim teknis menciptakan sinergi dalam mengatasi berbagai kendala teknis. Para petugas juga aktif membantu pengguna yang kurang familiar dengan sistem digital, sehingga pelayanan dapat berjalan lancar dan efisien.

Partisipasi dan kesadaran pengguna terhadap sistem digital. Kesadaran pengguna parkir, terutama generasi muda dan pedagang di SGS, semakin memahami manfaat sistem ini, seperti transparansi tarif, peningkatan keamanan kendaraan, dan kemudahan dalam pembayaran. Adaptasi para pengguna terhadap teknologi ini menjadi kunci keberhasilan dalam mendukung keberlanjutan sistem E-Parkir.

Dan yang terakhir adalah kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna. Penerapan sistem digital memberikan pengalaman parkir yang lebih teratur, efisien, dan aman. Ketersediaan fasilitas yang lengkap serta sikap responsif petugas semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem E-Parkir.

4.6.7.2 Faktor Penghambat:

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan adanya beberapa faktor penghambat penerapan sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda (SGS) antara lain mengalami berbagai hambatan penting yang berhubungan dengan pola perilaku masyarakat serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Hambatan ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga mencerminkan dinamika sosial-ekonomi di wilayah tersebut, di mana transisi ke sistem digital memerlukan adaptasi yang bertahap untuk menghindari penolakan dari pengguna potensial.

Salah satu tantangan terbesar adalah ketergantungan yang kuat para pengunjung terhadap metode pembayaran konvensional menggunakan uang cash. Walaupun sebagian pedagang telah menawarkan alternatif pembayaran digital, mayoritas pengunjung khususnya yang berasal dari kawasan pedalaman masih lebih nyaman dengan transaksi langsung berbasis tunai. Situasi ini menyulitkan adopsi penuh sistem E-Parkir, terutama di kalangan masyarakat yang minim pengalaman dengan perangkat teknologi, seperti generasi lanjut usia. Mereka sering mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau kartu elektronik, termasuk proses pengisian ulang saldo yang esensial untuk melakukan pembayaran. Ketergantungan ini dapat diatasi dengan integrasi hybrid, di mana opsi tunai tetap tersedia sementara, untuk membangun kepercayaan dan mendorong transisi bertahap menuju pembayaran non-tunai.

Isu-isu teknis turut menjadi penghalang utama. Beberapa narasumber melaporkan bahwa sesekali perangkat gerbang (*gate*) mengalami kerusakan atau kartu akses gagal terdeteksi, sementara ketidakstabilan koneksi internet sering kali

mengganggu kelancaran proses operasional. Masalah-masalah semacam ini cenderung menimbulkan kebingungan bagi para pengguna dan secara bertahap merusak rasa percaya mereka terhadap keandalan sistem. Kurangnya pengetahuan dasar dan upaya sosialisasi tentang E-Parkir juga berperan sebagai faktor penghambat yang signifikan. Banyak pengunjung masih merasa kebingungan mengenai prosedur penggunaan sistem, misalnya cara men-tap kartu atau melakukan top-up saldo. Kondisi ini mengindikasikan perlunya program sosialisasi yang lebih intensif dan pelatihan khusus bagi komunitas agar mereka mampu menyesuaikan diri dengan inovasi ini.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan secara umum bahwa: Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di Kota Samarinda menunjukkan keberhasilan parsial dalam berbagai aspek, sesuai dengan arahan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Parkir Non-Tunai. Program ini berhasil mewujudkan tujuan utama berupa peningkatan transparansi pendapatan, pengurangan kebocoran retribusi, dan perbaikan tata kelola parkir dibandingkan sistem manual sebelumnya. Untuk mendukung kesimpulan maka peneliti sajikan pada masing-masing fokus penelitian sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program, Pada aspek keberhasilan sistem E-Parkir ini berhasil meningkatkan kualitas pengelolaan internal. E-Parkir dinilai berhasil mewujudkan salah satu tujuan utamanya, yaitu menciptakan transparansi pendapatan dan menekan kebocoran retribusi parkir. Dapat dipahami bahwa penerapan sistem parkir elektronik (E-Parkir) di Segiri Grosir dapat dikatakan menunjukkan keberhasilan pada tahap awal pelaksanaannya. Hal ini ditandai dengan adanya peningkatan tata kelola parkir, berkurangnya potensi kebocoran pendapatan, serta terbentuknya sistem pencatatan retribusi yang lebih transparan.
2. Keberhasilan sasaran, Pada aspek keberhasilan sasaran penerapan sistem pembayaran non-tunai belum optimal tetapi dalam pelaksanaannya sudah mulai

berjalan, namun penggunaan pembayaran tunai masih lebih dominan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pengurangan transaksi tunai baru mencapai tahap awal dan belum memberikan hasil yang optimal. Selain itu, sasaran terkait sosialisasi kepada masyarakat juga belum terpenuhi secara memadai. Dengan demikian, capaian administratif dapat dikatakan sudah berjalan, tetapi keterlibatan dan partisipasi masyarakat masih rendah sehingga keseluruhan sasaran program belum berhasil secara menyeluruh dan masih memerlukan peningkatan lebih lanjut.

3. Kepuasan Terhadap Program, di Segiri Grosir Samarinda tingkat kepuasan terhadap sistem E-Parkir cenderung menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Meskipun sebagian pengguna dan pedagang mengakui adanya kemudahan dalam proses pembayaran, tetapi banyak pengguna lebih nyaman dengan metode pembayaran tunai. tidak terbiasanya pengguna akan sistem pembayaran parkir non-tunai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam beradaptasi dengan perubahan. Program ini memang berhasil membangun kepercayaan bagi pengguna yang mengutamakan transparansi, namun secara keseluruhan masih belum mampu memenuhi harapan banyak pengunjung dan pedagang yang menginginkan kemudahan tanpa harus meninggalkan pola penggunaan yang sudah terbiasa.
4. Tingkat Input dan Output, Fasilitas pendukung sistem E-Parkir di Segiri Grosir Samarinda sebagian besar sudah terpasang. Namun kesiapan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi ini juga masih menjadi tantangan, sehingga penggunaan fasilitas belum maksimal dan terkadang menimbulkan

ketidaknyamanan, terutama bagi pengguna yang kurang familiar dengan sistem digital. Output positif mencakup peningkatan signifikan pendapatan parkir yang terkontrol, pengurangan manipulasi data, dan ketertiban lalu lintas, yang selaras dengan tujuan awal.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh dari penerapan E-Parkir di SGS dapat dikatakan sudah terlihat, tetapi belum sepenuhnya sempurna. Program ini efektif dalam meningkatkan manajemen pengelolaan parkir dan pendapatan, namun masih perlu perhatian khusus untuk memastikan bahwa semua pengguna, termasuk yang melek teknologi maupun yang tidak, dapat merasakan manfaatnya tanpa hambatan. Ke depan, perlu ada upaya lebih lanjut untuk menyempurnakan.

5.2 Saran

Pada bagian ini peneliti akan memberikan saran yang telah peneliti pertimbangkan secara baik dan benar guna membantu pengelolaan sistem E-Parkir kedepan menjadi lebih baik. Dalam pemberian saran dengan judul Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di Kota Samarinda sebagai berikut:

1. Diharapkan adanya Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Untuk mengatasi resistensi dan kurangnya pemahaman terhadap sistem E-Parkir, khususnya di kalangan pengunjung pasar tradisional yang lebih familiar dengan transaksi tunai, disarankan agar Pemerintah Kota Samarinda dan pengelola SGS melaksanakan program sosialisasi intensif dan berkelanjutan. Program ini dapat berupa workshop komunitas, demo interaktif di lokasi parkir, dan kampanye

melalui media sosial atau papan pengumuman yang disesuaikan dengan tingkat literasi digital masyarakat setempat.

2. Memperbaiki dan memastikan kestabilan jaringan internet serta meningkatkan kualitas mesin E-Parkir agar lebih responsif. Oleh karena itu, pengelola SGS disarankan untuk melakukan pemeliharaan rutin dan upgrade infrastruktur.
3. Untuk memastikan keberlanjutan program pemerintah dan pengelola SGS disarankan melakukan evaluasi secara berkala dengan pengumpulan data umpan balik dari pengguna dan petugas untuk mengetahui masalah yang muncul, sehingga dapat diambil langkah perbaikan yang tepat waktu dan efektif, libatkan kolaborasi dengan komunitas pedagang, asosiasi pasar. Hal ini akan membantu pengelola memahami kebutuhan dan kekhawatiran pengguna, serta melakukan perbaikan yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- ANDI PRASTOWO, 2016. *Memahami Metode-Metode Penelitian: Tinjau Teoritis Dan Praktis*, Penerbit Fkui, Jakarta.
- DEDY MULYADI, 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- HARBANI PASALONG, 2017. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- HUSAINI USMAN dan PURNOMO SETIADY AKBAR, 2017, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi Ketiga, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- IBRAHIM, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- JONATHAN SARWONO. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Edisi 2*. Yogkakarta: Suluh Media
- LEXY J MOLEONG, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Rajarosda Karya, Bandung
- _____, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT.Remajarosda Karya, Bandung
- MALAYU S. P HASIBUAN, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- MARDIASMO, 2017, *Perpajakan Edisi Terbaru*, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2018. *Akutansi Sektor Publik, edisi terbaru*, Yokyakarta. Penerbit: Andi.
- MARTHA EVI DAN SUDARTI KRESNO. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta
- MUHAMAD IDRUS, 2019. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Penerbit : PT. Glora Aksari, Yogyakarta
- MUTIARIN, D. ZAINUDIN, A. (2015) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustakabelajar.

SEDARMAYANTI, 2021, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tujuan SDM)*, Cetakan Kesatu, Penerbit PT. Revika Aditama, Bandung.

STEERS, M. RICAHRD, 2015, *Efektifitas Organisasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

SUGIYONO. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekata Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

SUHARSIMI ARIKUNTO, 2018, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,

SUKARDI. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kopetensi Dan Praktiknya*, Edisi Revisi, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

V. WIRA SUJARWENI, 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*, Penerbit Pustaka Baru Press: Yogyakarta.

WINARMO. 2017. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*. Bandung :Tarsito.

Jurnal :

Artamalia, D. E., & Prabawati, I. (2019). *Evaluasi Program E-Parking Di Kawasan Parkir Balai Kota Surabaya*. *Publika*, 7(3), 1–8.

Avrilla, D. (2023). *Analisis Hukum Terhadap Penerapan Sistem Parkir Elektronik (E-Parking) di Kota Medan..*

M.A.M.A. Rahman, 2020. “*Governance and Transparancey: A Study Of Public Sector Organizations*”. *Journal Of Public Administration Research and Theory*.

Pradita, S. D., & Utomo, I. H. (2021). Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 1(1), 33–45. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v1i1.67>

Qohar, M. T. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Terminal Parkir Elektronik Di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 37. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.108>

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ)

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Penataan Parkir

Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Nontunai

LAMPIRAN



SALINAN

WALI KOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA
NOMOR 26 TAHUN 2022

TENTANG

PENGELOLAAN PARKIR NONTUNAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA SAMARINDA,

- Menimbang** : a. bahwa sesuai Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Penataan Parkir perlu adanya pengaturan mengenai tempat parkir, pelayanan parkir, dan petugas parkir guna menjamin ketertiban, keamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat;
- b. bahwa Peraturan Wali Kota Nomor 15 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Penataan Parkir dan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran dan Tempat Pembayaran Retribusi Pelayanan Parkir sudah tidak sesuai dengan perkembangan kondisi saat ini sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pengelolaan Parkir Nontunai.
- Mengingat** : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3473) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5049) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6573);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6573);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6322);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (Berita Negara Tahun 2021 Nomor 1283);
10. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2011 Nomor 13) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2016 Nomor 13);
11. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2011 Nomor 14) sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2018 Nomor 5);
12. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Penataan Parkir (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2015 Nomor 5);
13. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 80 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 37 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Samarinda (Berita Daerah Kota Samarinda Tahun 2021 Nomor 265).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENGELOLAAN PARKIR NONTUNAI.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Samarinda.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Samarinda.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Samarinda.
4. Perangkat Daerah Pengelola Tempat Khusus Parkir yang selanjutnya disebut Perangkat Daerah adalah perangkat daerah yang ditunjuk oleh Wali Kota untuk mengelola/menyelenggarakan parkir di Tempat Khusus Parkir.
5. Dinas Perhubungan yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Perhubungan Kota Samarinda.
6. Kepala Dinas Perhubungan yang selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perhubungan Kota Samarinda.
7. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
8. Parkir adalah kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.
9. Tempat Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan di lokasi yang ditentukan, yaitu di tepi jalan umum atau di badan jalan termasuk tempat parkir tidak tetap atau parkir kendaraan di badan jalan secara tetap atau rutin di lokasi yang sama atau tempat di luar badan jalan yang merupakan fasilitas parkir untuk umum meliputi Tempat Khusus Parkir, dan tempat penitipan kendaraan yang memungut biaya tertentu.
10. Parkir Insidentil adalah tempat parkir yang diselenggarakan secara tidak tetap, baik mempergunakan fasilitas umum parkir maupun fasilitas parkir sendiri, yang diselenggarakan karena terdapat kegiatan tertentu.
11. Jalan adalah Jalan Umum yang diperuntukkan bagi lalu lintas di Daerah.
12. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan bermotor beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor atau peralatan lainnya.
13. Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek retribusi, penentuan besarnya retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan retribusi kepada Wajib Retribusi serta pengawasan penyeterannya.
14. Juru Parkir adalah orang yang ditugaskan berdasarkan Surat Tugas Kepala Dinas untuk mengatur parkir kendaraan bermotor pada tempat parkir.
15. Tenaga Parkir adalah orang yang dipekerjakan oleh Penyelenggara Tempat Parkir sebagai tukang parkir pada Tempat Khusus Parkir.
16. Pengawas Parkir adalah orang yang ditunjuk oleh Kepala Dinas yang bertugas untuk melakukan pengawasan kepada Juru Parkir dalam melaksanakan tugasnya.

17. Satuan Tugas Penertiban Parkir yang selanjutnya disebut Satgas Penertiban Parkir adalah Satuan Tugas yang dibentuk dari gabungan unsur Dinas Perhubungan, Unsur Satuan Polisi Pamong Praja, Unsur Kepolisian, Unsur Tentara Nasional Indonesia dan Unsur Kejaksaan serta unsur Kehakiman yang bertugas untuk melaksanakan pembinaan dan pengawasan dalam penataan dan pengelolaan parkir.
18. Tempat Parkir di Tepi Jalan Umum adalah pelayanan parkir yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah di dalam ruang milik jalan dan merupakan objek Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum.
19. Tempat Khusus Parkir adalah pelayanan parkir yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah di luar ruang milik jalan meliputi pelataran/lingkungan parkir, taman parkir dan/atau tempat parkir wisata yang secara khusus disediakan, dimiliki dan/atau dikelola oleh Pemerintah Daerah dan merupakan objek Retribusi Tempat Khusus Parkir.
20. Retribusi Pelayanan Parkir yang selanjutnya disebut Retribusi Parkir adalah pungutan yang dikenakan atas penyediaan jasa pelayanan parkir bagi kendaraan angkutan orang atau barang yang memanfaatkan parkir di tepi jalan umum atau tempat khusus parkir.
21. Kartu Parkir Berlangganan yang selanjutnya disebut Kartu Parkir adalah kartu elektronik yang berisi data kendaraan bermotor yang didaftarkan Wajib Retribusi bersamaan pada saat perpanjangan uji kendaraan bermotor, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dan/atau cara lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
22. Pembayaran Nontunai adalah pembayaran retribusi pelayanan parkir secara *online* dengan menggunakan uang elektronik, *mobile banking*, transfer bank, mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan/atau sejenisnya.
23. *Online* adalah sambungan langsung antara subsistem satu dengan subsistem lainnya dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, jaringan internet dan/atau sejenisnya secara terintegrasi.
24. Rekening Kas Umum Daerah yang selanjutnya disebut RKUD adalah rekening tempat penyimpanan uang daerah yang ditentukan oleh Wali Kota untuk menampung seluruh penerimaan daerah pada bank yang ditetapkan.

BAB II LOKASI PARKIR

Pasal 2

- (1) Penetapan Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir sebagai Tempat Parkir mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Tempat Parkir Tepi Jalan Umum yang menjadi kawasan Parkir berlangganan ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (3) Tempat Khusus Parkir yang disediakan dan dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan pihak Ketiga dikenakan Pajak Parkir.

Pasal 3

- (1) Setiap orang atau Badan dapat mengajukan permohonan izin penyelenggaraan Tempat Khusus Parkir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) kepada Wali Kota.
- (2) Permohonan pengelolaan izin penyelenggaraan Tempat Khusus Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 4

- (1) Tempat Khusus Parkir yang telah dikelola dapat diajukan permohonan perubahan luasan kepada Wali Kota.
- (2) Bentuk dan isi permohonan perubahan luasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB III

PEMBAYARAN RETRIBUSI PELAYANAN PARKIR NONTUNAI

Pasal 5

Pembayaran retribusi pelayanan parkir secara nontunai dilakukan dengan menggunakan:

- a. uang elektronik, *mobile banking*, transfer bank, mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan/atau sejenisnya; atau
- b. Kartu Parkir.

Pasal 6

- (1) Pembayaran retribusi pelayanan parkir nontunai sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf a dilakukan dengan cara *tapping* kartu atau *scan code* QRIS pada alat penerima pembayaran yang ada pada Juru Parkir.
- (2) Dinas dapat melakukan kerja sama dengan pihak Ketiga yang berbentuk Badan dalam hal pengelolaan parkir.

Pasal 7

- (1) Lokasi pelayanan parkir nontunai secara berlangganan menggunakan Kartu Parkir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, berlaku untuk pelayanan parkir di tepi jalan umum maupun pada kawasan parkir berlangganan yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (2) Pembayaran retribusi pelayanan parkir berlangganan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. dibayarkan di muka untuk jangka waktu 1 (satu) tahun, bersamaan dengan perpanjangan uji kendaraan bermotor, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dan/atau cara lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. dilakukan secara nontunai.

BAB IV

PENGELOLAAN PARKIR

Bagian Kesatu Pelayanan Parkir

Pasal 8

- (1) Jam operasional pelayanan parkir berlangganan di tepi jalan umum mulai pukul 07.00 Wita sampai dengan pukul 20.00 Wita.
- (2) Pelayanan parkir di tepi jalan umum di luar jam operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan retribusi parkir nontunai melalui pihak Ketiga yang ditunjuk oleh Dinas.

Pasal 9

- (1) Petugas Parkir mengarahkan pengguna pelayanan parkir untuk memarkir kendaraannya pada Tempat Parkir yang telah ditetapkan.
- (2) Petugas parkir dilarang memungut retribusi pelayanan parkir kepada pengguna pelayanan parkir berlangganan dan tidak boleh memungut retribusi pelayanan parkir secara tunai.

Bagian Kedua
Juru Parkir

Pasal 10

- (1) Pengelolaan parkir yang diselenggarakan Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dinas dapat dibantu oleh Juru Parkir.
- (3) Juru Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan seragam yang dilengkapi dengan atribut dan tanda pengenal serta alat pendukung yang ditetapkan oleh Kepala Dinas, untuk menerima pembayaran retribusi parkir secara nontunai.
- (4) Selain melaksanakan tugas pada lokasi Parkir tertentu, Juru Parkir dapat ditugaskan menangani Parkir Insidentil.
- (5) Juru Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang mengalihkan tugas dan tanggung jawabnya kepada pihak lain.
- (6) Juru Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berhak atas pembagian dari hasil pendapatan retribusi parkir atau diberikan upah berdasarkan Keputusan Wali Kota.

Pasal 11

- (1) Untuk menjadi Juru Parkir wajib memiliki Surat Perintah Tugas dari Kepala Dinas.
- (2) Untuk mendapatkan Surat Perintah Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), calon Juru Parkir wajib mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas.
- (3) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan cara mengajukan lamaran kepada Wali Kota c.q. Kepala Dinas untuk diangkat sebagai Juru Parkir dengan persyaratan administrasi sebagai berikut:
 - a. mengisi formulir permohonan;
 - b. menyerahkan foto copy identitas diri yang masih berlaku;
 - c. menyerahkan pas foto 4 x 6 (warna) sebanyak 3 (tiga) lembar;
 - d. mengisi dan menandatangani surat pernyataan sanggup mentaati kewajiban sebagai Juru Parkir dan Surat Pernyataan Lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas juru parkir mengisi dan menandatangani surat pernyataan sanggup menjalankan tugas bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Daerah; dan
 - e. sanggup mengikuti tahapan seleksi penerimaan petugas Juru Parkir.
- (4) Dalam jangka waktu 6 (enam) hari setelah mengikuti proses seleksi penerimaan Juru Parkir dan dinyatakan lulus (diterima), Kepala Dinas wajib menerbitkan Surat Perintah Tugas Juru Parkir.
- (5) Surat Perintah Tugas Juru Parkir berlaku selama 1 (satu) tahun sejak tanggal ditetapkan dan dapat diperpanjang.

- (6) Bentuk dan isi Surat Pernyataan Sanggup Mentaati Kewajiban Sebagai Juru Parkir dan Surat Pernyataan Sanggup Menjalankan Tugas Bertindak dan Atas Nama Pemerintah Kota Samarinda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, dan huruf d tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.
- (7) Bentuk dan isi Surat Perintah Tugas Juru Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB V KARTU PARKIR

Pasal 12

- (1) Setiap pemilik dan/atau pengguna kendaraan bermotor wajib memiliki Kartu uang elektronik, *mobile banking*, Kartu Parkir dan/atau sejenisnya.
- (2) Pengadaan Kartu Parkir dan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) atau alau *tapping* kartu parkir dilakukan oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh Pemerintah Daerah.
- (3) Kartu berlangganan hanya dapat digunakan oleh pengguna kendaraan sesuai dengan data kendaraan yang didaftarkan pada saat perpanjangan uji kendaraan bermotor, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dan/atau cara lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 13

- (1) Pembinaan dan pengawasan pengelolaan dan penataan parkir dilakukan oleh Dinas bersama Satgas Penertiban Parkir.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pembinaan teknis administrasi dan pembinaan teknis operasional serta penindakan terhadap pelanggaran di lapangan.
- (3) Satgas Penertiban Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Pasal 14

- (1) Pengawasan terhadap Juru Parkir dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas dibantu oleh Pengawas Parkir.
- (3) Selain pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan juga pengawasan khusus, yaitu pengawasan yang dilakukan kepada Juru Parkir berdasarkan pengaduan masyarakat.
- (4) Juru Parkir yang lalai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya diberikan pembinaan oleh Dinas.
- (5) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat berupa teguran dan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali.
- (6) Apabila setelah dilakukan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Juru Parkir masih melakukan pelanggaran maka dikenakan sanksi administratif berupa pemberhentian permanen.

Lampiran 2 : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 1



UNIVERSITAS WIDYAGAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 03 September 2025

Nomor : 379/UWGM-FISIP/AK/IX/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth. :
Ibu Shorea Helminasari, S.IP., M.A
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Agristin Novita Salan Simanjutak
NPM : 2163201049
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. Shorea Helminasari, S.IP., M.A

(Sebagai Pembimbing I)

2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

(Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM PENGELOLAAN PARKIR DI KOTA SAMARINDA (STUDI KANTOR SEGIRI GROSIR SAMARINDA)"

Judul Skripsi Baru :
"EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM PENGELOLAAN PARKIR PADA SEGIRI GROSIR SAMARINDA (SGS) DI KOTA SAMARINDA"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.
Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Program Studi Administrasi Publik


Ahmad Syam, S.Sos., M.Si
NIK. 2025.06.278

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 R
Samarinda 75119

Lampiran 3 : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 2



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 03 September 2025

Nomor : 379/UWGM-FISIP/AK/IX/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth. :
Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Agristin Novita Salan Simanjutak
NPM : 2163201049
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. **Shorea Helminasari, S.IP., M.A** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM PENGELOLAAN PARKIR DI KOTA SAMARINDA (STUDI KANTOR SEGIRI GROSIR SAMARINDA)"

Judul Skripsi Baru :
"EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM PENGELOLAAN PARKIR PADA SEGIRI GROSIR SAMARINDA (SGS) DI KOTA SAMARINDA"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.
Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik


Ahmad Yari, S.Sos., M.Si
NIK. 2020.081279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736521
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 4 : Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agristin Novita Salan Simanjuntak
 NPM : 2163201049
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Shorea Helminasari, S.I.P., M.A
 2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :
Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir di Kota Samarinda (Studi di Kantor UPTD Paser Segiri)

Dosen Pembimbing (1/2):

Shorea Helminasari, S.I.P., M.A

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	15/03-2025	Konsultasi awal		
2.	12/05-2025	Bimbingan Judul Skripsi		
3.	2/06-2025	Konsultasi lanjutan judul skripsi		

(Hal.)

CS Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	17/6-2025	ACC Judul Stripsi		
5.	23/6-2025	Konsultasi Penulisan Proposal.		
6.	28/6-2025	- Telaah penulisan : Jurnal, carer, - Daftar isi - penulisan paragraf, - latar belakang - Rumusan Masalah		
		- kegunaan penelitian - Sub 2.15 - Lanjutkan teori karang? - kerangka pikir dan fokus - jadwal penelitian - Definisi konseptual - definisi - analisis dan		
7.	23/25/07	- Daftar isi - Rumusan Masalah - Definisi konseptual -		
8.	25/25/07	- Telaah Penulisan : Abstrak, - Ringkasan E-Paragraf - Daftar isi - Data kary & Inform - Fokus - Uraian Teori		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
9.	28/25 07	Acc proposal & Perbaikan Usulan dan Silakan lanjutkan penelitian dan kembangkan lagi Pemb. II		
10.	18/25 08	Acc perbaikan judul menjadi "Efektifitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir Pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) di Kota Samarinda"		
11.	24/25 09	1. Lokasi Grosir & Aksesibilitas 2. Profil Umum SGS 3. Kondisi Parkir sebelum - saat ini 4. Implementasi sistem E-Parkir di SGS 5. Pelaku & Penerimaan Sistem Tantangan & Isu Retensi 6. Rekomendasi Visibilitas 8. Struktur organ		
12.	5/10-25	Acc seluruh hasil. Silakan lanjutkan lagi pada Pemb. II dan administrasi seluruh.		

Lampiran 5 : Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agristin Novita Salan Simanjuntak
 NPM : 2163201049
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Shorea Heminasari, S.IP., M.A
 2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :
 Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir)
 Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda
 (Studi Di Kantor UPTD Pasar Sugiri Samarinda)

Dosen Pembimbing (I/II)


 Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.		Bimbingan judul fokuskan studi dari judul tersebut		
2.	19/7-2025	- Perbaiki penulisan Skripsi - Perbaiki Garis miring untuk bahas masing - Buat pedoman wawancara -		
3.	28/7-2025	- Perbanyak teori - Perbaiki Penulisan - Perjelas pedoman wawancara (cek ulang)		

(Hal.)

CS Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	29/7-2025	- Perjelas dan dijabarkan pertanyaan Pedoman wawancara - Pelajari lebih lanjut pertanyaan Pedoman wawancara. - Acc Penelitian		
	8/25/10	- pendonor judul. - Hasil penelitian. - Cara kerja Usm - Cara kerja Usm - Fungsi, Dampak & Sm		
		- Asistensi keluarga. - keluarga.		
	15/10-25	- keluarga - Asistensi keluarga - Hasil wawancara - keluarga - Dampak & Sm - Dampak		
		- Cara kerja - Acc keluarga		

Lampiran 6 : Permohonan Ijin Penelitian



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 12 August 2025

Nomor : 343/UWGM-FISIP/AK/VIII/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Pimpinan Segiri Grosir
Kota Samarinda
Di-
Tempat
Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Agristin Novita Salan Simanjutak
N P M : 2163201049
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Segiri Grosir Kota Samarinda untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

**"EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR)
DALAM PENGELOLAAN PARKIR DI KOTA SAMARINDA (STUDI
KANTOR SEGIRI GROSIR SAMARINDA)"**

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.



Dekan,

Dr. H. Abdul Rofik, SP, MP
2023.070.326

Telp : (0541)4121117
Fax : (0541)736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berjaya Prestasi!

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 7 : Permohonan Pengajuan Judul Skripsi

Perihal : Permohonan Pengajuan Perubahan Judul Skripsi

Kepada Yth.

Katua Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Di –

Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Agristin Novita Salan Simanjuntak

Tempat / Tanggal Lahir : Samarinda 10 November 2003

NPM : 2163201049

Semester : IX

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan perubahan judul Penulisan Skripsi untuk dapat disetujui sebagai berikut :

Judul sebelumnya :

1. Efektifitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir di kota Samarinda (Studi Kantor UPTD Pasar Segiri Samarinda)

2. Efektifitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan parkir di kota Samarinda (Studi Kantor Segiri Grosir Samarinda)

(Alasan) : Perubahan judul penelitian saya dilakukan karena terdapat perbedaan manajemen antara UPTD Pasar Segiri dan SGS (Segiri Grosir Samarinda). Berdasarkan informasi dari pihak administrasi, UPTD Pasar Segiri hanya mengelola bagian bawah pasar, sedangkan bagian atas pasar dikelola oleh SGS. Hal ini dipertegas oleh keterangan dari pimpinan SGS yang menyarankan agar penelitian diarahkan pada SGS.

Judul baru :

Efektifitas sistem parkir elektronik (E-Parkir) dalam pengelolaan Parkir pada Segiri Grosir Samarinda (SGS) Di Kota Samarinda

(Alasan) : Mengingat perbedaan struktur dan kewenangan pengelolaan. Oleh karena itu, judul penelitian disesuaikan dengan kondisi lapangan agar lebih relevan dan sesuai dengan objek yang diteliti.

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menyetujui perubahan judul Skripsi yang saya ajukan.

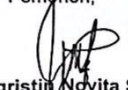
Atas persetujuan dan perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 02 September 2025

Menyetujui,
Ka. Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Yulius Sals M.Si.
NIK 202501010101

Pemohon,


Agristin Novita Salan. S
NPM 2163201049

Lampiran :

1. Surat Pengajuan judul sebelumnya;
2. Surat asistensi kopirahurutan Dosen Pembimbing 1 dan 2;
3. Foto kopi kartu konsultasi kedua Dosen Pembimbing dengan keterangan perubahan Judul terbaru.

Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian Dari SGS

	PT. Yudha Putera Kaltim Pengelola Segiri Grosir Samarinda Jl. Pahlawan Samarinda Ulu – KalTim Telp 0541-758888
---	---

Samarinda, 08 September 2025

No : 007/SGS-ADM/XI/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
di-
Tempat

Dengan Hormat,

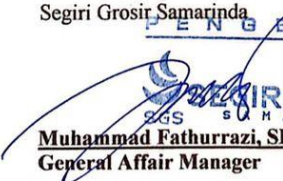
Memperhatikan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, nomor 343/UWGM-FISIP/AK/VIII/2025, tanggal 03 September 2025 perihal Permohonan Izin Penelitian dan Permintaan Data, maka pada prinsipnya kami tidak keberatan dan bersedia menerima mahasiswa dibawah ini:

Nama	: Agristin Novita Salan Simanjutak
NPM	: 2163201049
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E- Parkir) dalam Pengelolaan Parkir di Kota Samarinda (Studi Kantor Segiri Grosir Samarinda).

Untuk mencari bahan-bahan yang dibutuhkan dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Segiri Grosir Samarinda



Muhammad Fathurrazi, SE, MH, CHC
General Affair Manager

CS Dipindai dengan CamScanner

SEGIRI GROSIR SAMARINDA

Lampiran 9 : Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

EFEKTIVITAS SISTEM PARKIR ELEKTRONIK (E-PARKIR) DALAM PENGELOLAAN PARKIR DI KOTA SAMARINDA (STUDI KANTOR SEGIRI GROSIR SAMARINDA)

Nama : Agristin Novita Salan Simanjuntak

NPM : 2163201049

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektifitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda. Dalam hal ini peneliti menggunakan Peraturan Wali Kota Samarinda nomor 26 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non-Tunai, dengan Fokus Penelitian sebagai berikut:

- a) Keberhasilan program
- b) Keberhasilan sasaran
- c) Kepuasan terhadap program
- d) Tingkat input dan output
- e) Pencapaian tujuan menyeluruh

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK KEY INFORMAN DAN INFORMAN:

1. Pertanyaan Dasar:

- a) Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non-Tunai?
- b) Apakah seluruh kegiatan pengelolaan parkir di Kantor Segiri Grosir Samarinda telah menerapkan sistem pembayaran parkir non tunai (e-parkir) sesuai dengan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 26 Tahun 2022?

c) Hal apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penerapan E-Parkir dalam pengelolaan parkir di Kantor Segiri Grosir Samarinda?

d) Langkah apa yang perlu diambil untuk meningkatkan efektifitas sistem pembayaran parkir non-tunai (e-parkir dalam pengelolaan parkir di Kantor Segiri Grosir Samarinda?

2. Untuk mengetahui Efektifitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda. Dalam hal ini peneliti menggunakan Peraturan Wali Kota Samarinda nomor 26 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Parkir Non-Tunai di Kantor Segiri Grosir Samarinda:

1. Keberhasilan Program

a) Bagaimana pelaksanaan sistem E-Parkir berjalan sejak diterapkan di Segiri Grosir Samarinda?

b) Apa saja hambatan utama yang dihadapi selama implementasi sistem E-Parkir ini diterapkan di Segiri Grosir Samarinda?

c) Apakah ada pelatihan atau sosialisasi sebelum program E-Parkir dijalankan?

d) Apakah penggunaan E-Parkir sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan?

2. Keberhasilan Sasaran

- a) Apakah sasaran utama dari penerapan sistem E-Parkir sudah tercapai?
- b) Apakah indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan sasaran tersebut?
- c) Bagaimana peran juru parkir (jukir) dalam mendukung pencapaian sasaran program ini? Apakah mereka sudah beradaptasi dengan sistem baru?
- d) Bagaimana respon masyarakat (pengguna parkir) akan penerapan sistem E-Parkir?

3. Kepuasan Terhadap Program

- a) Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu pengelola/staf terhadap kemudahan sistem E-Parkir?
- b) Dalam pandangan Bapak/Ibu dan pengguna parkir lainnya, seberapa puas akan penerapan sistem E-Parkir?
- c) Pernahkah menerima keluhan terkait sistem E-Parkir? Apa jenis keluhan terbanyak?
- d) Apakah ada saran atau masukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem E-Parkir ini?

4. Tingkat Input dan Output

- a) Apakah saat ini semua fasilitas pendukung E-Parkir sudah terpasang dan berfungsi optimal?

- b) Bagaimana output yang dihasilkan dari pengelolaan parkir menggunakan sistem E-Parkir? (misalnya pendapatan parkir, pengurangan kemacetan, ketertiban parkir)
- c) Apakah ada perubahan signifikan dalam pengelolaan parkir setelah penerapan E-Parkir?

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

- a) Apa saja tujuan utama yang ingin dicapai Pemerintah Kota Samarinda dengan menerapkan sistem E-Parkir secara menyeluruh
- b) Apakah sistem E-Parkir telah meningkatkan pengelolaan parkir secara keseluruhan?
- c) Bagaimana tingkat penerimaan dan adaptasi masyarakat (pengguna parkir) terhadap transaksi pembayaran parkir non-tunai melalui E-Parkir?
- d) Secara keseluruhan, bagaimana Anda menilai efektivitas E-Parkir dalam mencapai tujuan menyeluruh pengelolaan parkir di Segiri Grosir Samarinda? dan apakah program ini dianggap efektif atau belum efektif?

DOKUMENTASI

Tampak luar Segiri Grosir Samarinda



Area Parkir SGS



Gate Parkir SGS



Antrian Kendaraan



Wawancara dengan General Affair Manager (Bapak Muhammad Faturrazi, SE, MH, CHC), selaku Key informan



Sumber: Dokumentasi Peneliti 14 Agustus 2025

Wawancara dengan Staf bidang admin (Ibu Mardiana), selaku informan



Sumber: Dokumentasi Peneliti 14 Agustus 2025

Wawancara dengan Koordinator lapangan SGS sekaligus petugas parkir (Bapak Usias Nate), selaku informan



Sumber: Dokumentasi Peneliti 15 Agustus 2025

Wawancara dengan Petugas Parkir (Bapak Rafael Greoda), selaku informan



Wawancara dengan ketua forum pedagang SGS (Bapak Ridwan), selaku informan



Sumber: Dokumentasi Peneliti 15 Agustus 2025

Wawancara dengan Pengunjung dan pengguna parkir SGS (Linda Indriyani) selaku informan



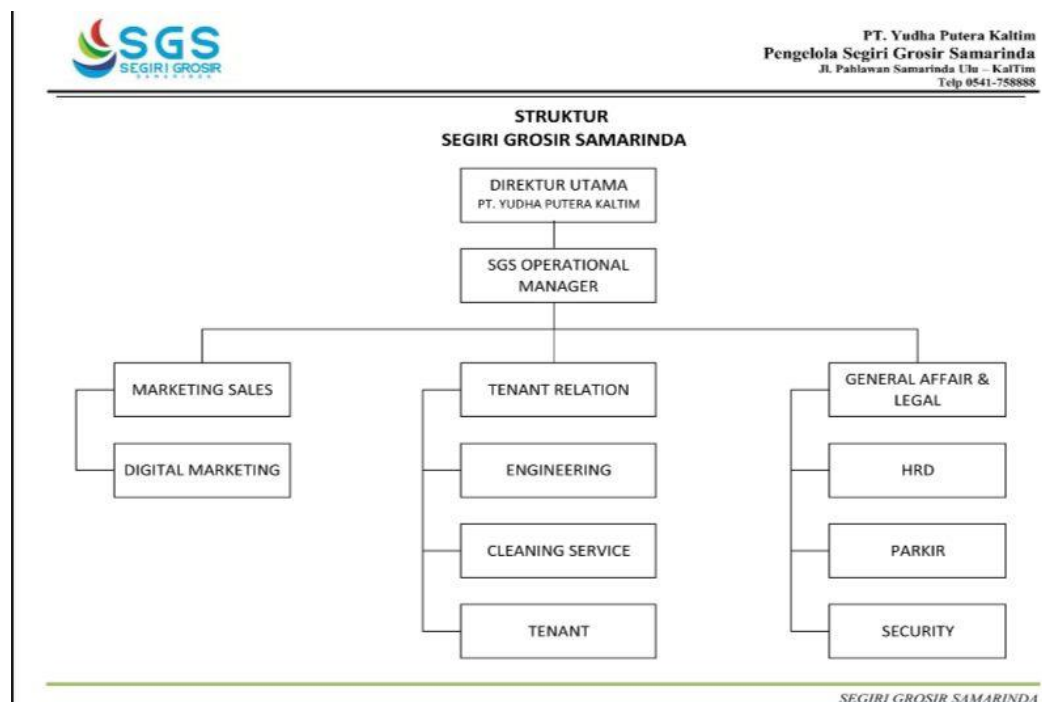
Sumber: Dokumentasi Peneliti 15 Agustus 2025

Wawancara dengan Pengunjung dan Pengguna Parkir SGS (Meilinda), selaku informan



Sumber: Dokumentasi Peneliti 15 Agustus 2025

Struktur Organisasi Segiri Grosir Samarinda



Sumber: Profil SGS