

# COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN E-PARKIR TEPI JALAN UMUM (TJU) ZONA 1 KOTA SURABAYA

Sunariyah Duwi Wantika<sup>1)</sup>, Deasy Rizki Masruroh<sup>2)</sup>, Diana Hertati<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

e-mail : [23041010022@student.upnjatim.ac.id](mailto:23041010022@student.upnjatim.ac.id)<sup>1,2,3)</sup>

Received: 11-04-2026

Revised: 26-05-2026

Accepted: 22-06-2026

## Info Artikel

## Abstract

### Keywords:

*Collaborative Governance, e-Parking, Public Service, Digital innovation.*

The implementation of e-parking for Public Roadside Parking (TJU) Zone 1 in Surabaya City faces challenges such as high complexity of vehicle mobility and obstacles in digital adaptation by field implementers. The success of this innovation depends not only on technological advancement but also on the collaborative synergy among the government, private sector, parking attendants, and the community. This study aims to analyze the collaborative governance process in the management of e-parking in TJU Zone 1, Surabaya City. The research utilizes a descriptive qualitative method, collecting data through interviews, observations, and documentation. Data analysis applies the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña—comprising data condensation, data display, and conclusion drawing—which is then examined using Ansell and Gash's framework. The results indicate the mapping of five collaborative dimensions: (1) *face-to-face dialogue* was conducted through FGDs and monitoring, although information distribution remains uneven; (2) *trust building* was pursued through increased profit-sharing, yet some parking attendants still view digital devices as an extra workload; (3) *commitment to process* is demonstrated by actors consistently fulfilling their respective roles; (4) *shared understanding* was well achieved between the government and technology providers, but the long-term benefits are not yet fully comprehended by all parking attendants; and (5) *intermediate outcomes* are realized through system transparency and the availability of cashless alternatives, despite non-maximal adoption. This study recommends direct technical assistance for parking attendants to reduce technological resistance, as well as the implementation of specific campaigns/incentives for users to accelerate cashless payments.

### Abstrak.

Penerapan e-parkir Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya menghadapi tantangan berupa tingginya kompleksitas mobilitas kendaraan dan kendala adaptasi digital oleh para pelaksana di lapangan. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan pada sinergi kolaborasi antara pemerintah, pihak swasta, juru parkir, dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses *collaborative governance* dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data mempraktikkan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang kemudian dibedah menggunakan kerangka Ansell dan Gash. Hasil penelitian menunjukkan pemetaan lima dimensi kolaborasi: (1) *face-to-face dialogue* terlaksana melalui FGD dan monitoring, meski distribusi informasi belum merata; (2) *trust building* diupayakan melalui peningkatan bagi hasil, namun sebagian juru parkir masih menganggap perangkat digital sebagai beban kerja; (3) *commitment to process* ditunjukkan melalui konsistensi para aktor dalam menjalankan perannya masing-

### Kata Kunci:

*Collaborative Governance, e-Parkir, Pelayanan Publik, Inovasi Digital.*

masing; (4) *shared understanding* tercapai secara baik di tingkat pemerintah dan penyedia teknologi, namun belum dipahami secara utuh mengenai manfaat jangka panjangnya oleh seluruh juru parkir; serta (5) *intermediate outcomes* terwujud melalui transparansi sistem dan tersedianya alternatif non-tunai, meski adopsinya belum maksimal. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya pendampingan teknis secara langsung bagi juru parkir untuk mengurangi resistensi teknologi, serta penerapan kampanye/insentif khusus bagi pengguna untuk mengakselerasi pembayaran non-tunai.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah di berbagai negara untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan *electronic government* (*e-government*) yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat<sup>1</sup>. Perkembangan kajian *e-government* di Indonesia menunjukkan bahwa transformasi digital telah menjadi salah satu fokus penting dalam pengembangan administrasi publik modern sebagai upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik<sup>2</sup>.

Transformasi digital menjadi kebutuhan yang semakin penting seiring meningkatnya aktivitas masyarakat perkotaan. Fenomena urbanisasi dan perkembangan aktivitas ekonomi menyebabkan meningkatnya kebutuhan terhadap berbagai layanan publik yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi<sup>3</sup>. Salah satu sektor yang menghadapi tantangan tersebut adalah sektor transportasi, khususnya dalam pengelolaan parkir di kawasan perkotaan. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun<sup>4</sup>. Kondisi tersebut berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan ruang parkir serta potensi munculnya berbagai permasalahan seperti parkir liar, ketidaktertiban parkir, dan kebocoran retribusi parkir apabila tidak dikelola secara optimal.

Sebagai upaya mengatasi berbagai permasalahan tersebut, pemerintah daerah mulai mengembangkan sistem parkir elektronik (*e-parkir*) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. E-parkir merupakan sistem pengelolaan parkir yang memanfaatkan teknologi digital dalam proses transaksi, pencatatan, dan pengawasan parkir. Penerapan e-parkir bertujuan

---

<sup>1</sup> Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. ANDI.

<sup>2</sup> Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.111>

<sup>3</sup> Januari, A. D., Rusdaynti, N., Kardian, S., & Shara, S. (2024). Urbanisasi Jakarta dan dampaknya terhadap sosial ekonomi dan lingkungan. *Sustainable Transportation and Urban Mobility STUM*, 1(1). <https://journal-iasssf.com/index.php/STUM>

<sup>4</sup> Badan Pusat Statistik. (2023, February 23). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)*, 2025. Badan Pusatt Statistik Indonesia.

untuk meningkatkan transparansi pengelolaan retribusi parkir, meminimalkan potensi kebocoran pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat<sup>5</sup>. Selain itu, pengelolaan parkir yang optimal juga memiliki kontribusi terhadap peningkatan penerimaan daerah melalui sektor retribusi parkir<sup>6</sup>.

Kota Surabaya merupakan salah satu daerah yang aktif mengembangkan sistem e-parkir sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik. Penyelenggaraan perparkiran di Kota Surabaya telah diatur Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Surabaya, 2018<sup>7</sup>. Dalam perkembangannya, Pemerintah Kota Surabaya juga menerapkan sistem parkir digital sebagai upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan parkir kepada masyarakat. Implementasi sistem tersebut melibatkan berbagai pihak yang memiliki peran berbeda, mulai dari pemerintah sebagai regulator, penyedia teknologi sebagai pendukung operasional sistem, juru parkir sebagai pelaksana layanan di lapangan, hingga masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu kawasan yang menjadi fokus penerapan e-parkir yaitu parkir Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya. Zona 1 merupakan kawasan pusat aktivitas kota yang memiliki tingkat mobilitas kendaraan yang tinggi karena menjadi pusat kegiatan perdagangan, jasa, perkantoran, kuliner, serta berbagai aktivitas masyarakat lainnya. Kawasan ini juga mencakup area perdagangan dan wisata yang memiliki tingkat kunjungan masyarakat serta kebutuhan layanan parkir yang tinggi. Tingginya aktivitas tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap layanan parkir semakin meningkat sehingga diperlukan sistem pengelolaan parkir yang lebih tertib dan terintegrasi. Kondisi tersebut diperkuat oleh penelitian Delima & Adi (2020) yang menyatakan bahwa Zona 1 merupakan area parkir utama di Kota Surabaya karena berada pada kawasan dengan intensitas aktivitas masyarakat dan pergerakan kendaraan yang tinggi<sup>8</sup>. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya menjadikan Zona 1 sebagai kawasan prioritas dalam penerapan parkir digital karena memiliki tingkat penggunaan layanan parkir yang tinggi serta jumlah titik parkir digital yang lebih

---

<sup>5</sup> Permana, R. A., Rahmadanik, D., & Novaria, R. (2023). IMPLEMENTASI PTOGAM E-PARKIR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://www.aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1077>

<sup>6</sup> Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Parkir. *Owner*, 7(4), 2702–2711. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1936>

<sup>7</sup> Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Surabaya, Pub. L. 3, 21 Juni 2018 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/84607/perda-kota-surabaya-no-3-tahun-2018>

<sup>8</sup> Delima, F. P. M., & Adi, A. S. (2020). TINGKAT KESADARAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN PARKIR TERHADAP PENYELENGGARAAN PARKIR TEPI JALAN UMUM (TJU) ZONA DI KAWASAN PASAR BLAURAN SURABAYA. *Jurnal Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 8(2). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-pendidikan-kewarganegaraan/article/view/34008>

banyak dibandingkan zona lainnya. Besarnya cakupan layanan parkir digital tersebut menunjukkan tingginya intensitas pelayanan parkir sekaligus kompleksitas pengelolaan yang melibatkan berbagai aktor.

Meskipun e-parkir telah diterapkan sebagai inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya, implementasinya belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berdasarkan kondisi empiris di lapangan, masih ditemukan rendahnya penggunaan pembayaran non-tunai, belum optimalnya adaptasi sebagian juru parkir terhadap penggunaan perangkat digital, serta perbedaan pemahaman antaraktor mengenai tujuan implementasi e-parkir. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tantangan implementasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga dengan efektivitas koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi antaraktor yang terlibat dalam pengelolaan e-parkir.

Penelitian mengenai e-parkir telah banyak dilakukan dengan fokus yang beragam. Permana et al. (2023) menganalisis implementasi program e-parkir dalam meningkatkan pelayanan retribusi parkir Kota Surabaya<sup>9</sup>, sedangkan Rahayu et al. (2023) menitikberatkan pada kontribusi penerapan e-parkir terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD)<sup>10</sup>. Kedua penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai efektivitas implementasi kebijakan dan manfaat e-parkir dari aspek pelayanan maupun penerimaan daerah. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji bagaimana proses kolaborasi antaraktor yang terlibat dalam implementasi e-parkir dibangun dan dipertahankan.

Padahal, implementasi e-parkir di Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya melibatkan berbagai aktor dengan peran dan kepentingan yang berbeda, yaitu Dinas Perhubungan sebagai regulator, penyedia teknologi sebagai mitra pelaksana, juru parkir sebagai pelaksana operasional, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kompleksitas hubungan antaraktor tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk menganalisis proses collaborative governance dalam pengelolaan e-parkir. Dengan demikian, research gap penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara khusus menganalisis proses collaborative governance berdasarkan dimensi Ansell dan Gash pada pengelolaan e-parkir Tepi Jalan Umum Zona 1 Kota Surabaya.

---

<sup>9</sup> Permana, R. A., Rahmadanik, D., & Novaria, R. (2023). IMPLEMENTASI PTOGAM E-PARKIR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://www.aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1077>

<sup>10</sup> Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Parkir. *Owner*, 7(4), 2702–2711. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1936>

Permasalahan mengenai koordinasi, komunikasi, kepercayaan, dan kesamaan tujuan antaraktor dalam implementasi e-parkir dapat dianalisis menggunakan perspektif collaborative governance. Ansell dan Gash (2008) menjelaskan bahwa keberhasilan kolaborasi dalam penyelenggaraan kebijakan publik dipengaruhi oleh kualitas interaksi antaraktor yang tercermin melalui lima dimensi, yaitu face-to-face dialogue, trust building, commitment to process, shared understanding, dan intermediate outcomes<sup>11</sup>. Kelima dimensi tersebut relevan untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara Dinas Perhubungan, penyedia teknologi, juru parkir, dan masyarakat memengaruhi keberhasilan implementasi e-parkir di Tepi Jalan Umum Zona 1 Kota Surabaya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memandang bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan e-parkir tidak semata-mata terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada bagaimana proses collaborative governance dibangun dan dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, penyedia teknologi, juru parkir, dan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis collaborative governance dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya menggunakan model collaborative governance yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2008), yang meliputi face-to-face dialogue, trust building, commitment to process, shared understanding, dan intermediate outcomes.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami proses collaborative governance dalam pengelolaan e-parkir Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam interaksi, komunikasi, serta dinamika kolaborasi antaraktor dalam implementasi kebijakan<sup>12</sup>. Penelitian dilaksanakan di kawasan TJU Zona 1 Kota Surabaya yang dipilih secara purposive karena merupakan kawasan prioritas penerapan e-parkir dengan tingkat aktivitas parkir yang tinggi dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Penelitian dilaksanakan pada Mei 2026.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah proses collaborative governance dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya yang melibatkan interaksi antara pemerintah, penyedia teknologi, juru parkir, dan masyarakat. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan e-parkir. Informan penelitian

---

<sup>11</sup> Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>

<sup>12</sup> Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.

berjumlah 7 orang, yang terdiri atas 1 orang dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 3 orang juru parkir, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan e-parkir.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan bentuk kolaborasi antaraktor, sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati pelaksanaan e-parkir di lapangan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang bersumber dari peraturan, laporan, dan dokumen terkait pengelolaan e-parkir. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi sehingga diperoleh data yang konsisten dan kredibel<sup>13</sup>. Apabila memang dilakukan, hasil wawancara juga dikonfirmasi kembali kepada informan (member check) untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti terhadap data yang diperoleh<sup>14</sup>.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang meliputi kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification)<sup>15</sup>. Pada tahap kondensasi, data diseleksi, dikodekan, dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara naratif untuk mengidentifikasi pola hubungan antartemuan. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan dan verifikasi kesimpulan secara berulang hingga diperoleh interpretasi yang konsisten. Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam lima dimensi collaborative governance menurut Ansell dan Gash (2008), yaitu face-to-face dialogue, trust building, commitment to process, shared understanding, dan intermediate outcomes sebagai kerangka analisis untuk menjelaskan proses kolaborasi dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya<sup>16</sup>.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pengelolaan e-parkir Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya melibatkan berbagai aktor yang terdiri atas Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai regulator dan pengawas kebijakan, pihak penyedia teknologi sebagai pendukung operasional sistem, juru parkir sebagai pelaksana layanan di lapangan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Keterlibatan berbagai

---

<sup>13</sup> Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

<sup>14</sup> Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.

<sup>15</sup> Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

<sup>16</sup> Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>

aktor tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan e-parkir tidak hanya berorientasi pada penerapan teknologi, tetapi juga memerlukan proses kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama, yaitu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan parkir. Berdasarkan hasil penelitian, proses kolaborasi dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya dianalisis menggunakan model *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Ansell & Gash (2008), yang meliputi dimensi *face-to-face dialogue*, *trust building*, *commitment to process*, *shared understanding*, dan *intermediate outcomes*. Analisis terhadap kelima dimensi tersebut digunakan untuk memahami bagaimana aktor-aktor yang terlibat membangun komunikasi, kepercayaan, komitmen, kesepahaman, serta menghasilkan capaian dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya.

### **1. Face-to-Face Dialogue**

Dialog tatap muka dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya dilakukan melalui *focus group discussion* (FGD), rapat koordinasi, *proof of concept*, serta monitoring lapangan yang melibatkan Dinas Perhubungan, penyedia teknologi, dan juru parkir. Proses komunikasi tersebut menjadi sarana penyampaian informasi, koordinasi pelaksanaan program, sekaligus penyelesaian kendala teknis yang muncul selama implementasi e-parkir.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa intensitas komunikasi belum diikuti oleh pemerataan informasi kepada seluruh aktor. Sebagian juru parkir memperoleh informasi secara langsung melalui kegiatan monitoring, sedangkan masyarakat masih memiliki pemahaman yang beragam mengenai mekanisme dan tujuan penerapan e-parkir. Temuan ini mengindikasikan bahwa dialog tatap muka telah mampu mendukung koordinasi operasional, tetapi belum sepenuhnya membangun kesamaan persepsi di antara seluruh aktor. Akibatnya, efektivitas komunikasi yang belum merata menjadi salah satu faktor yang memengaruhi proses pembentukan kepercayaan (*trust building*) dalam implementasi e-parkir.

### **2. Trust Building**

Upaya membangun kepercayaan dilakukan oleh Dinas Perhubungan melalui berbagai strategi, salah satunya dengan meningkatkan persentase bagi hasil bagi juru parkir pada transaksi non-tunai. Kebijakan tersebut bertujuan meningkatkan penerimaan juru parkir terhadap sistem e-parkir sekaligus mendorong partisipasi mereka dalam pelaksanaan program. Selain itu, pemerintah melakukan pengawasan lapangan secara rutin dan menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembentukan kepercayaan masih berlangsung secara bertahap. Sebagian juru parkir masih memandang penggunaan perangkat digital sebagai tambahan beban kerja karena memerlukan penyesuaian

dalam pelaksanaan pelayanan parkir. Sebaliknya, masyarakat cenderung menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi karena sistem pembayaran digital dinilai lebih transparan dan mampu meminimalkan potensi penyimpangan retribusi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan belum terbentuk secara merata pada seluruh aktor, sehingga penguatan komunikasi dan pendampingan teknis masih diperlukan untuk memperkuat komitmen bersama dalam menjalankan program e-parkir.

### **3. Commitment to Process**

Komitmen terhadap proses kolaborasi ditunjukkan oleh seluruh aktor yang terlibat dalam pengelolaan e-parkir. Dinas Perhubungan secara konsisten melakukan monitoring serta menyediakan sarana pendukung implementasi program, penyedia teknologi memberikan dukungan teknis terhadap operasional sistem, masyarakat mulai beradaptasi dengan metode pembayaran non-tunai, sedangkan juru parkir tetap menjalankan sistem yang telah ditetapkan meskipun menghadapi berbagai kendala di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlangsungan implementasi e-parkir lebih banyak ditopang oleh komitmen institusional Dinas Perhubungan dan penyedia teknologi dibandingkan kesiapan seluruh aktor di tingkat operasional. Meskipun tingkat kepercayaan belum sepenuhnya merata, seluruh aktor tetap mempertahankan pelaksanaan program melalui monitoring, pendampingan, dan adaptasi penggunaan teknologi. Temuan ini mengindikasikan bahwa komitmen kolaboratif telah terbentuk, namun kualitasnya masih dipengaruhi oleh variasi tingkat kepercayaan antaraktor. Kondisi tersebut selanjutnya berdampak pada belum meratanya pemahaman mengenai tujuan implementasi e-parkir.

### **4. Shared Understanding**

Pemahaman bersama dalam pengelolaan e-parkir dibangun melalui kesepahaman mengenai tujuan program, yaitu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan modernisasi sistem perparkiran. Dinas Perhubungan dan penyedia teknologi pada umumnya memiliki pemahaman yang sama mengenai arah kebijakan dan target implementasi, sedangkan masyarakat cenderung memahami e-parkir sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tersebut belum sepenuhnya dimiliki oleh seluruh juru parkir. Sebagian juru parkir masih memandang e-parkir sebagai perubahan mekanisme kerja tanpa memahami manfaat jangka panjang yang ingin dicapai pemerintah. Perbedaan tingkat pemahaman ini menunjukkan bahwa proses komunikasi dan pembentukan kepercayaan sebelumnya belum sepenuhnya menghasilkan kesamaan persepsi antaraktor. Akibatnya, pelaksanaan program masih lebih berorientasi pada pemenuhan prosedur

operasional dibandingkan pencapaian tujuan kolaboratif secara bersama. Kondisi tersebut turut memengaruhi capaian awal (*intermediate outcomes*) yang dihasilkan selama implementasi e-parkir.

## 5. Intermediate Outcomes

Berdasarkan hasil penelitian, proses *collaborative governance* dalam pengelolaan e-parkir Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya telah menghasilkan beberapa capaian awal (*intermediate outcomes*) sebagaimana dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2008). Capaian tersebut terlihat dari mulai terbentuknya koordinasi yang lebih terstruktur antara Dinas Perhubungan Kota Surabaya, penyedia teknologi, dan juru parkir dalam pelaksanaan operasional e-parkir. Selain itu, penerapan sistem e-parkir telah menyediakan alternatif pembayaran non-tunai bagi masyarakat, mempermudah proses transaksi parkir, serta meningkatkan transparansi pencatatan retribusi karena setiap transaksi dapat terdokumentasi secara digital.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya perubahan perilaku sebagian aktor sebagai bentuk *small wins* dalam proses kolaborasi. Sebagian juru parkir mulai mampu mengoperasikan perangkat e-parkir setelah memperoleh pendampingan dari Dinas Perhubungan dan penyedia teknologi, sementara masyarakat mulai memanfaatkan pembayaran digital pada beberapa titik parkir yang telah menerapkan sistem e-parkir. Capaian tersebut menunjukkan bahwa proses kolaborasi telah menghasilkan perubahan positif sebagai hasil awal implementasi, meskipun manfaatnya belum dirasakan secara merata pada seluruh aktor dan lokasi pelayanan.

Gambar 1 Perangkat E-Parkir Berupa Smartphone Dan Printer Portabel Juru Parkir



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025).

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi intermediate outcomes belum sepenuhnya optimal. Penggunaan pembayaran digital masih didominasi oleh sebagian pengguna layanan, sedangkan sebagian juru parkir masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat elektronik sehingga pada kondisi tertentu masih memerlukan pendampingan. Temuan ini mengindikasikan bahwa capaian kolaborasi masih berada pada tahap small wins sebagaimana dijelaskan oleh Ansell dan Gash (2008). Dengan kata lain, keberhasilan awal implementasi e-parkir telah terlihat, tetapi belum berkembang menjadi hasil kolaborasi yang lebih matang karena dimensi trust building dan shared understanding belum sepenuhnya optimal.

## DISCUSSION (Pembahasan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan e-parkir Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya telah menerapkan prinsip collaborative governance melalui keterlibatan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, penyedia teknologi, juru parkir, dan masyarakat dalam pelaksanaan program. Berdasarkan perspektif Ansell dan Gash (2008), kolaborasi antarpemangku kepentingan dibangun melalui proses dialog, pembentukan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan pencapaian hasil antara (*intermediate outcomes*)<sup>17</sup>. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut telah muncul dalam implementasi e-parkir, meskipun tingkat pencapaiannya berbeda pada setiap dimensi.

Dimensi *face-to-face dialogue* dan *commitment to process* relatif telah berjalan dengan baik melalui pelaksanaan rapat koordinasi, monitoring lapangan, serta pendampingan operasional yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan bersama penyedia teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang komunikasi yang mendukung keberlangsungan implementasi program. Namun, dimensi *trust building* dan *shared understanding* belum berkembang secara optimal karena sebagian juru parkir masih memandang penggunaan perangkat digital sebagai tambahan beban kerja, sementara sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami manfaat penggunaan sistem pembayaran non-tunai. Temuan ini menunjukkan bahwa proses kolaborasi dalam implementasi e-parkir masih menghadapi tantangan pada aspek perubahan perilaku dan penerimaan inovasi, sehingga keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kualitas hubungan antaraktor yang terlibat.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Permana et al. (2023) yang menyatakan bahwa implementasi e-parkir di Kota Surabaya memerlukan dukungan berbagai pihak agar tujuan

---

<sup>17</sup> Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>

peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai<sup>18</sup>. Namun demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih luas karena tidak hanya menilai implementasi kebijakan dari aspek pelayanan, tetapi juga menganalisis proses kolaborasi antaraktor menggunakan kerangka *collaborative governance* Ansell dan Gash (2008). Selain itu, hasil penelitian ini juga melengkapi temuan Rahayu et al. (2023) yang menekankan manfaat e-parkir terhadap peningkatan penerimaan daerah<sup>19</sup>. Penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat tersebut hanya dapat dicapai apabila proses kolaborasi antarpemangku kepentingan mampu membangun komunikasi yang efektif, kepercayaan, komitmen, dan kesamaan tujuan dalam pelaksanaan kebijakan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi e-parkir bukan hanya merupakan inovasi berbasis teknologi, tetapi juga merupakan proses tata kelola kolaboratif yang memerlukan keterlibatan aktif seluruh aktor. Oleh karena itu, penguatan mekanisme komunikasi, peningkatan kapasitas juru parkir dalam penggunaan teknologi digital, serta perluasan sosialisasi kepada masyarakat menjadi faktor penting untuk meningkatkan efektivitas *collaborative governance* dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya.

## KESIMPULAN/CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *collaborative governance* dalam pengelolaan e-parkir Tepi Jalan Umum (TJU) Zona 1 Kota Surabaya telah berjalan melalui keterlibatan berbagai aktor, yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya, penyedia teknologi, juru parkir, dan masyarakat. Proses kolaborasi tersebut tercermin dalam pelaksanaan komunikasi dan koordinasi antaraktor melalui pertemuan, monitoring lapangan, serta mekanisme pengawasan yang mendukung operasional e-parkir. Selain itu, upaya membangun kepercayaan dilakukan melalui penyediaan sistem yang lebih transparan, pemberian dukungan kepada juru parkir, serta pengawasan terhadap pelaksanaan layanan parkir.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa para aktor memiliki komitmen untuk mendukung keberlangsungan program e-parkir dan memiliki pemahaman yang relatif sama mengenai tujuan penerapan sistem tersebut, yaitu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan parkir. Namun demikian, pemahaman dan penerimaan terhadap program belum sepenuhnya merata, terutama pada sebagian juru parkir dan masyarakat yang masih menghadapi kendala dalam adaptasi terhadap sistem digital. Meskipun demikian, proses kolaborasi yang terjalin telah

---

<sup>18</sup> Permana, R. A., Rahmadanik, D., & Novaria, R. (2023). IMPLEMENTASI PTOGAM E-PARKIR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://www.aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1077>

<sup>19</sup> Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Parkir. *Owner*, 7(4), 2702–2711. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1936>

menghasilkan capaian awal berupa meningkatnya kemudahan transaksi parkir, tersedianya alternatif pembayaran non-tunai, serta meningkatnya transparansi dalam pengelolaan parkir. Oleh karena itu, *collaborative governance* dalam pengelolaan e-parkir TJU Zona 1 Kota Surabaya dapat dikatakan telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek komunikasi, sosialisasi, dan peningkatan kapasitas aktor agar tujuan program dapat tercapai secara lebih optimal.

## REFERENCES (DAFTAR PUSTAKA)

- Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.111>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Badan Pusat Statistik. (2023, February 23). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)*, 2025. Badan Pusatt Statistik Indonesia.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). Sage Publications.
- Delima, F. P. M., & Adi, A. S. (2020). TINGKAT KESADARAN HUKUM PENGGUNA JASA LAYANAN PARKIR TERHADAP PENYELENGGARAAN PARKIR TEPI JALAN UMUM (TJU) ZONA DI KAWASAN PASAR BLAURAN SURABAYA. *Jurnal Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 8(2). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-pendidikan-kewarganegaraa/article/view/34008>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. ANDI.
- Januari, A. D., Rusdaynti, N., Kardian, S., & Shara, S. (2024). Urbanisasi Jakarta dan dampaknya terhadap sosial ekonomi dan lingkungan. *Sustainable Transportation and Urban Mobility STUM*, 1(1). <https://journal-iasssf.com/index.php/STUM>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). Sage Publications.

- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Surabaya, Pub. L. 3, 21 Juni 2018 (2018).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/84607/perda-kota-surabaya-no-3-tahun-2018>
- Permana, R. A., Rahmadanik, D., & Novaria, R. (2023). IMPLEMENTASI PTOGAM E-PARKIR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).  
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1077>
- Rahayu, S. E., Handayani, R., & Febriaty, H. (2023). Potensi Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Parkir. *Owner*, 7(4), 2702–2711.  
<https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1936>