

Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Penertiban Parkir Liar Di Jalan Tunjungan Surabaya

Muhammad Fikri Diva Arraffi¹, Deby Febriyan Eprilianto², Galih Wahyu Pradana³, Muhammad Farid Ma'ruf⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

24040674386@mhs.unesa.ac.id, debyeprilianto@unesa.ac.id, galihpradana@unesa.ac.id,
muhammadfarid@unesa.ac.id

Abstrak

Parkir liar merupakan salah satu permasalahan transportasi perkotaan yang berdampak terhadap kelancaran lalu lintas, keselamatan pengguna jalan, dan kualitas pelayanan publik. Kawasan Jalan Tunjungan Surabaya sebagai pusat perdagangan, wisata, dan aktivitas ekonomi memiliki tingkat mobilitas kendaraan yang tinggi sehingga memerlukan pengelolaan parkir yang efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penertiban parkir liar di Jalan Tunjungan berdasarkan indikator kinerja organisasi publik yang meliputi efisiensi, efektivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan telah melaksanakan berbagai upaya penertiban melalui patroli rutin, operasi gabungan, pengawasan lapangan, serta koordinasi dengan instansi terkait. Meskipun demikian, pelaksanaan penertiban masih menghadapi kendala berupa keterbatasan personel, tingginya mobilitas kawasan, serta rendahnya kepatuhan sebagian pengguna kendaraan terhadap aturan perparkiran. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas penertiban memerlukan penguatan koordinasi lintas sektor, pemanfaatan teknologi pengawasan, serta peningkatan kesadaran masyarakat agar tercipta sistem perparkiran yang lebih tertib dan berkelanjutan.

Kata kunci: kinerja organisasi, Dinas Perhubungan, parkir liar, Jalan Tunjungan, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sektor strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem transportasi yang tertib, aman, dan efisien menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam mengelola aktivitas perkotaan karena berkaitan langsung dengan kelancaran kegiatan sosial, perdagangan, jasa, dan pariwisata. Seiring meningkatnya urbanisasi dan kepemilikan kendaraan bermotor, kebutuhan terhadap ruang lalu lintas dan fasilitas pendukung, termasuk penyediaan area parkir, juga mengalami peningkatan (Republik Indonesia, 2009).

Salah satu persoalan yang sering muncul dalam pengelolaan transportasi perkotaan adalah praktik parkir liar. Aktivitas parkir pada lokasi yang tidak sesuai aturan dapat mengurangi kapasitas jalan, menghambat pergerakan kendaraan, menurunkan kenyamanan pengguna jalan, serta mengganggu fungsi ruang publik. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan parkir tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas kebijakan, kapasitas organisasi pelaksana, koordinasi antarinstansi, dan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap regulasi yang berlaku (Silalahi & Reviandani, 2025).

Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Kota Surabaya memiliki tingkat mobilitas yang tinggi akibat perkembangan sektor perdagangan, industri, pendidikan, jasa, dan pariwisata. Kondisi tersebut menuntut pemerintah daerah untuk mampu mengelola sistem transportasi secara efektif,

termasuk melakukan pengendalian aktivitas perparkiran agar tidak mengurangi fungsi jaringan jalan dan kualitas pelayanan publik.

Salah satu kawasan yang menghadapi tantangan tersebut adalah Jalan Tunjungan. Kawasan ini merupakan salah satu ikon Kota Surabaya yang berkembang sebagai pusat perdagangan, wisata sejarah, kuliner, dan ruang aktivitas masyarakat. Revitalisasi kawasan Jalan Tunjungan telah meningkatkan daya tarik kawasan, namun pada sisi lain juga menyebabkan peningkatan kebutuhan ruang parkir. Tingginya jumlah pengunjung pada waktu tertentu, terutama akhir pekan, hari libur, dan kegiatan khusus, berpotensi memunculkan praktik parkir di badan jalan yang dapat mengganggu kelancaran lalu lintas (Sebastian, Utomo, & Alfiansyah, 2026).

Penelitian mengenai kondisi lalu lintas Jalan Tunjungan menunjukkan bahwa keberadaan parkir di badan jalan berdampak terhadap berkurangnya kapasitas efektif ruas jalan dan meningkatnya hambatan lalu lintas. Sebaliknya, pengalihan kendaraan menuju fasilitas parkir di luar badan jalan (*off-street parking*) mampu meningkatkan kinerja ruas jalan dan memperbaiki tingkat pelayanan transportasi kawasan tersebut (Sebastian, Utomo, & Alfiansyah, 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa penataan parkir memiliki keterkaitan erat dengan keberhasilan pengelolaan transportasi perkotaan secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaan pengelolaan parkir, Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki peran penting sebagai organisasi pelaksana kebijakan melalui fungsi pengaturan, pengawasan, pengendalian, dan penertiban. Berbagai upaya telah dilakukan, seperti patroli rutin, operasi gabungan dengan instansi terkait, pembinaan juru parkir, pengawasan kawasan rawan pelanggaran, serta pengembangan fasilitas parkir resmi. Langkah tersebut menjadi bagian dari strategi pemerintah daerah dalam menciptakan ketertiban lalu lintas dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi (Silalahi & Reviandani, 2025).

Namun, keberadaan kebijakan dan kegiatan penertiban belum sepenuhnya menghilangkan praktik parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penertiban tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, membangun koordinasi, memanfaatkan teknologi pengawasan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai kinerja organisasi pelaksana untuk mengetahui sejauh mana kemampuan Dinas Perhubungan dalam mencapai tujuan kebijakan penertiban parkir.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji permasalahan parkir di Jalan Tunjungan dari sudut pandang yang berbeda. Silalahi dan Reviandani (2025) membahas implementasi kebijakan parkir zona dengan menekankan pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Sebastian, Utomo, dan Alfiansyah (2026) mengkaji pengaruh parkir badan jalan terhadap kinerja ruas jalan, sedangkan Cahyani (2025) meneliti kualitas pelayanan parkir pada kawasan wisata Jalan Tunjungan. Meskipun penelitian tersebut memberikan kontribusi penting, kajian yang secara khusus mengevaluasi kinerja Dinas Perhubungan sebagai organisasi publik dalam penertiban parkir liar masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan perspektif berbeda dengan menganalisis kinerja organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan indikator kinerja publik menurut Kumorotomo, yaitu efisiensi, efektivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Pendekatan ini tidak hanya melihat keberhasilan kebijakan dari aspek pelaksanaan program, tetapi juga mengkaji bagaimana organisasi mengelola sumber daya, mencapai tujuan, memberikan pelayanan, serta merespons dinamika permasalahan parkir di lapangan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan. Hasil penelitian diharapkan dapat

memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai evaluasi kinerja organisasi pemerintah daerah, serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan strategi pengelolaan parkir perkotaan yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap fenomena berdasarkan kondisi nyata di lapangan melalui pengalaman, pandangan, serta interaksi antara pelaksana kebijakan dan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan proses pelaksanaan penertiban, tetapi juga menganalisis keterkaitannya dengan konsep kinerja organisasi publik.

Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi kinerja Dinas Perhubungan berdasarkan indikator organisasi publik menurut Kumorotomo, yaitu efisiensi, efektivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Keempat indikator tersebut digunakan untuk melihat kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, mencapai tujuan penertiban, memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta merespons berbagai permasalahan yang muncul selama pelaksanaan kebijakan.

Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan narasumber berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap objek penelitian. Informan berasal dari pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan. Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pemerintah, regulasi, jurnal ilmiah, serta berbagai sumber literatur yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data yang telah diverifikasi kemudian dianalisis berdasarkan empat indikator kinerja organisasi publik untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kemampuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam melaksanakan penertiban parkir liar. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya menjelaskan proses implementasi kebijakan, tetapi juga mengevaluasi capaian organisasi dalam mewujudkan pengelolaan parkir yang lebih tertib dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Indikator Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu aspek penting dalam mengukur kinerja organisasi publik karena berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya secara tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, efisiensi dianalisis melalui kemampuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memanfaatkan personel, waktu, sarana, serta koordinasi antarinstansi dalam pelaksanaan penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Perhubungan telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan sumber daya melalui pelaksanaan patroli rutin, pengaturan jadwal pengawasan pada waktu dengan tingkat aktivitas kendaraan tinggi, serta penempatan petugas pada titik-titik yang memiliki potensi pelanggaran. Strategi tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah menerapkan pola pengawasan yang menyesuaikan dengan kondisi dan karakteristik kawasan.

Selain pengawasan internal, efisiensi pelaksanaan penertiban juga didukung melalui kerja sama dengan Kepolisian dan Satuan Polisi Pamong Praja. Kolaborasi tersebut memungkinkan pembagian tugas dan peningkatan kapasitas pengawasan sehingga proses penertiban dapat berjalan lebih optimal. Namun, penelitian menemukan bahwa efisiensi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah personel dibandingkan dengan luas area pengawasan dan tingginya mobilitas kendaraan di Jalan Tunjungan, khususnya pada akhir pekan atau saat kegiatan tertentu berlangsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi organisasi tidak hanya berkaitan dengan jumlah sumber daya yang tersedia, tetapi juga kemampuan dalam menentukan prioritas dan mengalokasikan sumber daya sesuai kebutuhan lapangan. Oleh karena itu, penguatan sistem pengawasan berbasis teknologi, seperti kamera pemantau, sistem informasi parkir, dan aplikasi pelaporan masyarakat, diperlukan untuk meningkatkan jangkauan pengawasan tanpa sepenuhnya bergantung pada keberadaan petugas secara langsung.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Silalahi dan Reviandani (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan kebijakan parkir dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya, koordinasi organisasi, dan pengaturan pelaksanaan di lapangan. Berdasarkan hasil analisis, indikator efisiensi menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya berada pada kategori baik, meskipun masih memerlukan peningkatan melalui optimalisasi teknologi, penguatan kapasitas personel, serta penyusunan strategi pengawasan yang lebih adaptif.

Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Indikator Efektivitas

Efektivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan kebijakan melalui hasil yang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, efektivitas penertiban parkir liar dianalisis berdasarkan kemampuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam mengurangi pelanggaran parkir, menjaga kelancaran lalu lintas, serta meningkatkan ketertiban penggunaan ruang jalan di kawasan Jalan Tunjungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan telah melaksanakan berbagai kegiatan penertiban, seperti patroli rutin, operasi gabungan, pengawasan juru parkir, pemberian teguran, sosialisasi, serta pengarahan kendaraan menuju fasilitas parkir resmi. Pelaksanaan kegiatan tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam mewujudkan kawasan lalu lintas yang lebih tertib.

Berdasarkan hasil observasi, kegiatan penertiban memberikan dampak positif terhadap kondisi lalu lintas. Ketika pengawasan dilakukan secara aktif, jumlah kendaraan yang parkir di badan jalan mengalami penurunan sehingga ruang jalan dapat kembali digunakan sesuai fungsinya. Hal tersebut menunjukkan bahwa program penertiban memiliki kontribusi terhadap peningkatan kelancaran mobilitas masyarakat.

Namun, efektivitas penertiban belum sepenuhnya optimal karena praktik parkir liar masih muncul pada waktu tertentu, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pengunjung. Faktor penyebabnya tidak hanya berasal dari keterbatasan pengawasan, tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku masyarakat yang masih memilih lokasi parkir tidak resmi karena dianggap lebih mudah dan dekat dengan tujuan perjalanan. Selain itu, karakteristik Jalan Tunjungan sebagai kawasan ekonomi dan wisata menyebabkan tekanan terhadap kebutuhan parkir terus meningkat.

Efektivitas penertiban juga dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi. Kerja sama antara Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan Satpol PP mampu memperkuat proses pengawasan serta meningkatkan legitimasi tindakan penertiban. Meskipun demikian, keberlanjutan hasil penertiban masih membutuhkan dukungan teknologi pengawasan agar pelanggaran dapat terdeteksi dan ditindaklanjuti secara lebih cepat.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Silalahi dan Reviandani (2025) bahwa keberhasilan kebijakan parkir dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, dan koordinasi antarorganisasi. Selain itu, penelitian Sebastian, Utomo, dan Alfiansyah (2026) menunjukkan bahwa pengurangan parkir di badan jalan mampu meningkatkan kinerja ruas Jalan Tunjungan. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini memberikan fokus tambahan dengan melihat kemampuan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan kebijakan melalui perspektif kinerja publik.

Berdasarkan hasil analisis, indikator efektivitas menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya berada pada kategori baik. Organisasi telah mampu menjalankan program penertiban dan memberikan dampak positif terhadap ketertiban lalu lintas, tetapi keberhasilan tersebut masih perlu diperkuat melalui peningkatan pengawasan berbasis teknologi, edukasi masyarakat, serta penyediaan fasilitas parkir yang lebih memadai.

Secara keseluruhan, efektivitas penertiban parkir liar tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan operasi lapangan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun strategi berkelanjutan, mengelola sumber daya, dan menciptakan keterlibatan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan kebijakan parkir harus dipahami sebagai proses perubahan tata kelola transportasi yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan.

Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja organisasi publik karena menunjukkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks penertiban parkir liar, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari keberhasilan menegakkan aturan, tetapi juga dari cara petugas memberikan edukasi, berkomunikasi, serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah menerapkan pendekatan pelayanan yang menggabungkan aspek pengawasan dan edukasi. Sebelum melakukan tindakan penertiban, petugas memberikan penjelasan kepada pengguna kendaraan mengenai aturan parkir, alasan larangan parkir di lokasi tertentu, serta mengarahkan masyarakat menuju fasilitas parkir resmi. Pendekatan persuasif tersebut menunjukkan bahwa penertiban tidak hanya dilakukan melalui tindakan represif, tetapi juga melalui upaya membangun kesadaran masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Dinas Perhubungan dinilai telah menunjukkan sikap yang cukup profesional, komunikatif, dan sopan dalam menjalankan tugas. Penyampaian informasi mengenai dasar penertiban dilakukan secara jelas sehingga mampu mengurangi potensi konflik dengan masyarakat. Selain itu, respons cepat petugas dalam menangani kendaraan yang melanggar aturan turut berkontribusi terhadap kelancaran lalu lintas dan menjaga fungsi jalan sebagai ruang mobilitas publik.

Meskipun demikian, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama terkait ketersediaan informasi mengenai lokasi parkir resmi. Sebagian masyarakat masih memilih parkir di lokasi terlarang karena kurang memahami alternatif tempat parkir yang tersedia atau mempertimbangkan faktor kedekatan dengan tujuan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan petugas di lapangan, tetapi juga pada efektivitas sistem informasi yang disediakan organisasi.

Peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada pengembangan layanan berbasis teknologi, seperti penyediaan informasi parkir digital, petunjuk lokasi parkir resmi, serta sistem pengaduan masyarakat yang mudah diakses. Dengan adanya dukungan teknologi, masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan organisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Cahyani (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir di kawasan Jalan Tunjungan telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek daya tanggap dan empati petugas. Namun, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun sistem pelayanan yang terintegrasi.

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Kumorotomo, kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya berada pada kategori baik. Organisasi telah mampu memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Akan tetapi, peningkatan kualitas pelayanan masih diperlukan melalui penguatan sistem informasi publik, pemanfaatan teknologi digital, dan penyediaan layanan parkir yang lebih mudah dijangkau masyarakat.

Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Indikator Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, memberikan tanggapan terhadap permasalahan, serta menyesuaikan strategi pelayanan dengan perubahan kondisi lingkungan. Dalam penelitian ini, responsivitas Dinas Perhubungan dianalisis melalui kemampuan organisasi dalam menangani parkir liar melalui pengawasan, tindak lanjut laporan masyarakat, koordinasi antarinstansi, dan adaptasi strategi penertiban.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik. Hal tersebut terlihat dari pelaksanaan patroli rutin, terutama pada waktu dan lokasi yang memiliki potensi pelanggaran tinggi. Pola pengawasan dilakukan secara fleksibel dengan mempertimbangkan tingkat aktivitas masyarakat sehingga sumber daya yang tersedia dapat diarahkan pada titik yang membutuhkan perhatian lebih.

Selain pengawasan rutin, organisasi juga mampu merespons laporan masyarakat terkait pelanggaran parkir. Informasi yang diterima melalui pengaduan maupun temuan petugas lapangan segera ditindaklanjuti melalui pengecekan dan tindakan penertiban. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya menggunakan pendekatan pengawasan pasif, tetapi juga berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan penertiban, petugas lebih mengutamakan pendekatan persuasif melalui pemberian teguran dan edukasi sebelum melakukan tindakan lebih lanjut. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa responsivitas organisasi tidak hanya berkaitan dengan kecepatan bertindak, tetapi juga kemampuan memilih strategi yang sesuai agar kebijakan dapat diterima masyarakat.

Responsivitas Dinas Perhubungan juga terlihat dari koordinasi dengan berbagai pihak, seperti Kepolisian, Satuan Polisi Pamong Praja, serta unsur pemerintah wilayah. Kerja sama tersebut memperkuat kapasitas organisasi dalam menangani parkir liar karena setiap instansi dapat menjalankan fungsi sesuai kewenangannya masing-masing.

Namun, penelitian menemukan bahwa responsivitas masih menghadapi tantangan berupa munculnya kembali parkir liar setelah kegiatan penertiban selesai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tindakan cepat terhadap pelanggaran belum sepenuhnya mampu mengubah perilaku masyarakat secara permanen. Selain itu, karakteristik Jalan Tunjungan sebagai kawasan wisata dan ekonomi menyebabkan pola pelanggaran terus berubah mengikuti dinamika aktivitas masyarakat.

Sebagai bentuk adaptasi, Dinas Perhubungan telah melakukan penyesuaian pola patroli dan penempatan petugas berdasarkan tingkat kerawanan lokasi. Strategi tersebut menunjukkan adanya upaya organisasi dalam menerapkan pengawasan berbasis kondisi lapangan. Namun, peningkatan responsivitas masih membutuhkan dukungan teknologi, seperti sistem pemantauan digital, kamera pengawas, dan aplikasi pelaporan masyarakat secara real time.

Berdasarkan indikator responsivitas menurut Kumorotomo, kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya berada pada kategori baik. Organisasi telah mampu merespons permasalahan parkir liar melalui pengawasan rutin, koordinasi lintas sektor, serta tindak lanjut terhadap laporan masyarakat. Meskipun demikian, penguatan teknologi pengawasan dan peningkatan partisipasi masyarakat tetap diperlukan agar penanganan parkir liar dapat dilakukan secara lebih cepat, adaptif, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, responsivitas memiliki keterkaitan erat dengan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Organisasi yang mampu merespons permasalahan secara tepat akan lebih mudah mencapai tujuan kebijakan, mengoptimalkan sumber daya, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan tata kelola transportasi perkotaan yang lebih baik.

Sintesis Pembahasan dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis terhadap empat indikator kinerja organisasi publik, yaitu efisiensi, efektivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan secara **umum** berada pada kategori baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Keempat indikator tersebut menunjukkan hubungan yang saling memengaruhi sehingga keberhasilan penertiban parkir liar tidak dapat dijelaskan hanya melalui satu aspek organisasi. Sebaliknya, efektivitas pelaksanaan kebijakan merupakan hasil dari interaksi antara kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta merespons perubahan kondisi di lapangan.

Dari aspek efisiensi, Dinas Perhubungan telah mampu mengoptimalkan sumber daya melalui pembagian tugas, penyusunan jadwal patroli, serta pelaksanaan operasi gabungan dengan Kepolisian dan Satuan Polisi Pamong Praja. Strategi tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah berupaya memaksimalkan hasil meskipun menghadapi keterbatasan jumlah personel dan luas wilayah pengawasan. Namun demikian, efisiensi masih dipengaruhi oleh keterbatasan sarana pendukung dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai instrumen pengawasan.

Pada indikator efektivitas, penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penertiban memberikan dampak positif terhadap peningkatan ketertiban lalu lintas dan pengurangan praktik parkir liar pada saat pengawasan berlangsung. Akan tetapi, keberhasilan tersebut belum mampu menghilangkan pelanggaran secara permanen karena masih terdapat pengguna jalan yang kembali melakukan parkir liar setelah pengawasan selesai. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan tidak hanya ditentukan oleh intensitas penegakan aturan, tetapi juga oleh perubahan perilaku masyarakat sebagai sasaran kebijakan.

Sementara itu, kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pendekatan persuasif yang diterapkan oleh petugas memberikan kontribusi positif terhadap penerimaan masyarakat terhadap kebijakan penertiban. Sikap profesional, komunikasi yang baik, serta kemampuan memberikan edukasi kepada pengguna jalan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan. Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih dapat ditingkatkan melalui penyediaan sistem informasi parkir yang lebih mudah diakses dan pengembangan layanan berbasis teknologi digital.

Pada aspek responsivitas, penelitian memperlihatkan bahwa organisasi telah mampu merespons berbagai permasalahan parkir liar melalui patroli rutin, tindak lanjut terhadap laporan masyarakat, serta koordinasi lintas instansi. Namun demikian, dinamika aktivitas masyarakat di kawasan Jalan Tunjungan menuntut organisasi untuk terus meningkatkan kemampuan adaptasi melalui sistem pengawasan yang lebih modern, fleksibel, dan berbasis data.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi teoretis bahwa indikator kinerja organisasi publik menurut Kumorotomo masih relevan digunakan untuk mengevaluasi organisasi pemerintah pada sektor

transportasi. Akan tetapi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam konteks pengelolaan transportasi perkotaan modern, keempat indikator tersebut perlu didukung oleh dimensi transformasi digital, kolaborasi antarlembaga, dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, evaluasi kinerja organisasi publik pada masa mendatang tidak hanya berorientasi pada kemampuan internal organisasi, tetapi juga pada kapasitas organisasi dalam membangun tata kelola yang kolaboratif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dari sisi praktis, hasil penelitian memberikan beberapa implikasi bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pertama, organisasi perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui integrasi kamera pengawas, sistem parkir digital, dan aplikasi pelaporan masyarakat guna memperkuat efektivitas pengawasan. Kedua, peningkatan kompetensi sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan agar petugas mampu menghadapi dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks. Ketiga, koordinasi lintas instansi perlu terus diperkuat sehingga penanganan parkir liar dapat dilakukan secara terpadu. Keempat, pemerintah daerah perlu meningkatkan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya tertib parkir sebagai bagian dari upaya mewujudkan sistem transportasi perkotaan yang aman, tertib, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penertiban parkir liar bukan hanya ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam melakukan penegakan hukum, tetapi juga oleh kemampuan membangun sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu diarahkan pada penguatan tata kelola transportasi yang kolaboratif, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan publik sehingga manfaat kebijakan dapat dirasakan secara berkelanjutan oleh seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan menggunakan indikator kinerja organisasi publik menurut Kumorotomo, yaitu efisiensi, efektivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan agar pelaksanaan penertiban parkir liar dapat berlangsung secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Ditinjau dari indikator efisiensi, Dinas Perhubungan telah mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia melalui pembagian tugas yang jelas, pelaksanaan patroli rutin, serta koordinasi dengan Kepolisian dan Satuan Polisi Pamong Praja dalam operasi gabungan. Strategi tersebut menunjukkan adanya upaya organisasi untuk mengoptimalkan personel dan sarana yang dimiliki dalam mendukung pelaksanaan penertiban. Akan tetapi, keterbatasan jumlah personel dibandingkan dengan luas wilayah pengawasan serta tingginya mobilitas kendaraan di kawasan Jalan Tunjungan menyebabkan pengawasan belum dapat dilakukan secara menyeluruh pada setiap waktu. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi memerlukan dukungan teknologi pengawasan yang mampu memperluas jangkauan pengendalian tanpa bergantung sepenuhnya pada kehadiran petugas di lapangan.

Pada indikator efektivitas, penelitian menunjukkan bahwa berbagai program penertiban yang dilaksanakan Dinas Perhubungan telah memberikan dampak positif terhadap pengurangan praktik parkir liar dan peningkatan kelancaran lalu lintas, terutama pada saat kegiatan pengawasan berlangsung. Operasi penertiban, patroli rutin, serta pengawasan terhadap kawasan rawan pelanggaran mampu mengurangi penggunaan badan jalan sebagai lokasi parkir. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa praktik parkir liar masih kembali muncul pada waktu-waktu tertentu, khususnya ketika volume kendaraan meningkat dan intensitas pengawasan menurun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas

kebijakan belum sepenuhnya mampu menghasilkan perubahan perilaku masyarakat secara permanen sehingga diperlukan strategi yang lebih komprehensif, tidak hanya melalui penegakan aturan tetapi juga melalui peningkatan kesadaran masyarakat.

Pada aspek kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Dinas Perhubungan telah melaksanakan pelayanan secara profesional, komunikatif, dan persuasif. Selama proses penertiban, petugas berupaya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai ketentuan parkir serta mengarahkan pengguna kendaraan menuju fasilitas parkir resmi. Pendekatan tersebut mampu mengurangi potensi konflik sekaligus meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih dapat ditingkatkan melalui penyediaan informasi yang lebih lengkap mengenai lokasi parkir resmi, kapasitas parkir, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses informasi sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan transportasi secara keseluruhan.

Sementara itu, pada indikator responsivitas, penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam merespons berbagai bentuk pelanggaran parkir melalui patroli rutin, tindak lanjut terhadap laporan masyarakat, serta koordinasi dengan instansi terkait. Organisasi juga menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kondisi lapangan melalui penyesuaian jadwal patroli dan penempatan petugas pada titik-titik yang memiliki tingkat pelanggaran tinggi. Namun demikian, responsivitas organisasi masih perlu diperkuat melalui pemanfaatan sistem pemantauan berbasis teknologi sehingga proses identifikasi dan penanganan pelanggaran dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan Dinas Perhubungan dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan penegakan aturan, tetapi juga dipengaruhi oleh keterpaduan koordinasi antarinstansi, kecukupan sumber daya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, ketersediaan fasilitas parkir, serta tingkat kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, peningkatan kinerja organisasi publik dalam bidang transportasi memerlukan pendekatan yang bersifat kolaboratif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik sehingga tujuan menciptakan sistem transportasi perkotaan yang aman, tertib, nyaman, dan berkelanjutan dapat diwujudkan secara optimal.

Selain memberikan gambaran mengenai kondisi empiris pelaksanaan penertiban parkir liar, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik dengan menunjukkan bahwa indikator kinerja organisasi menurut Kumorotomo masih relevan digunakan untuk mengevaluasi organisasi pemerintah daerah pada sektor transportasi. Akan tetapi, dalam menghadapi perkembangan kawasan perkotaan yang semakin kompleks, indikator tersebut perlu diimplementasikan secara terpadu dengan pendekatan kolaboratif, inovasi teknologi, dan tata kelola pemerintahan yang adaptif agar organisasi mampu menjawab tuntutan pelayanan publik yang terus berkembang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, beberapa rekomendasi dapat diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya maupun pihak-pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas penertiban parkir liar di kawasan Jalan Tunjungan.

Pertama, Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pengawasan parkir melalui integrasi kamera pengawas (*Closed Circuit Television*), sistem parkir digital, sensor parkir, dan aplikasi pelaporan masyarakat. Pemanfaatan teknologi tersebut akan memperkuat pengawasan secara real time, mempercepat respons terhadap pelanggaran, serta mengurangi ketergantungan terhadap pengawasan manual oleh petugas di lapangan.

Kedua, peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada pelayanan publik, komunikasi persuasif, penggunaan teknologi informasi, penyelesaian konflik di lapangan, serta penguatan kompetensi teknis dalam manajemen transportasi. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu menjalankan fungsi pengawasan secara profesional sekaligus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Ketiga, koordinasi antara Dinas Perhubungan, Kepolisian, Satuan Polisi Pamong Praja, pemerintah kecamatan, pemerintah kelurahan, serta pengelola kawasan perlu terus diperkuat melalui mekanisme koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan. Kolaborasi antarlembaga menjadi faktor penting dalam menghadapi permasalahan parkir liar yang memiliki karakteristik lintas sektor dan tidak dapat diselesaikan oleh satu instansi saja.

Keempat, Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan edukasi dan partisipasi masyarakat melalui sosialisasi yang berkesinambungan mengenai pentingnya mematuhi aturan parkir, pemanfaatan fasilitas parkir resmi, serta dampak negatif parkir liar terhadap kelancaran lalu lintas dan keselamatan pengguna jalan. Pendekatan edukatif diharapkan mampu membangun budaya tertib parkir sehingga kepatuhan masyarakat tidak hanya didasarkan pada keberadaan petugas, tetapi juga tumbuh sebagai bentuk kesadaran hukum.

Kelima, pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kapasitas fasilitas parkir resmi di kawasan Jalan Tunjungan. Peningkatan jumlah pengunjung sebagai dampak perkembangan kawasan wisata dan ekonomi harus diimbangi dengan penyediaan fasilitas parkir yang memadai agar masyarakat memiliki alternatif parkir yang mudah dijangkau. Dengan demikian, potensi munculnya praktik parkir liar dapat diminimalkan melalui penyediaan layanan parkir yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu kawasan strategis, yaitu Jalan Tunjungan, dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian ke kawasan lain di Kota Surabaya atau melakukan studi komparatif antarwilayah. Selain itu, penggunaan pendekatan *mixed methods* atau analisis kuantitatif terhadap tingkat efektivitas kebijakan dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penertiban parkir liar. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan kajian mengenai penerapan *smart parking*, transformasi digital dalam manajemen transportasi, maupun kolaborasi antarpemangku kepentingan dalam pengelolaan parkir perkotaan sebagai upaya mendukung terwujudnya tata kelola transportasi yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, A. A. (2025). Kualitas pelayanan parkir di kawasan wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(6), 4189–4194. <https://doi.org/10.38035/rj.v7i6.1763>
- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiayati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak. <https://penerbitbuku.deepublish.com/>
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media. <https://gavamedia.net/>
- Islam, B. P. (2024). Penerapan sanksi juru parkir liar atas pungutan tarif parkir minimarket di Kota Surabaya. *ACADEMOS: Jurnal Hukum dan Tata Sosial*, 2(2). <https://doi.org/10.30651/aca.v2i2.19587>

- Martin, I. W. S., Saputra, L. H., Bintang, M. L., & Wulandary, G. (2022). Efektivitas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 terhadap parkir liar di Kota Surabaya. *Jendela Hukum*, 9(1), 217–229. <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/jdh>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>
- Narasmita, N. D., & Fanida, E. H. (2021). Efektivitas sistem informasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah daerah. *Publika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika>
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis penyelenggaraan pelayanan publik: Survei indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi*, 17(2), 242–254. <https://jia.stialanbandung.ac.id/>
- Nuraini, F. E. F., Jannah, G. N. M., Karfen, S. H., Salsabila, A. D., & Muljanto, M. A. (2024). Implementasi kebijakan larangan parkir liar di Kota Surabaya (Studi kasus Pasar Kapasan). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(10). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i10.2932>
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society*. Routledge. <https://www.routledge.com/Public-Service-Logic/Osborne/p/book/9780367672328>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2018). *Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya*. <https://jdih.surabaya.go.id/>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas*. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Rohmah, M., & Fauzi, A. M. (2024). Penerapan regulasi hukum terhadap kasus pungutan liar oleh penyelenggara parkir ilegal di Kota Surabaya. *Indonesian Journal of Criminal Law and Criminology*, 5(2). <https://doi.org/10.18196/ijclc.v5i2.21957>
- Silalahi, G. S., & Reviandani, O. (2025). Peran Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam penerapan kebijakan parkir zona di kawasan Tunjungan Kota Surabaya. *Journal Publicuho*, 8(4). <https://doi.org/10.35817/publicuho.v8i4.994>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher. <https://andipublisher.com/>
- Vipriyanti, S., & Meirinawati. (2021). Kualitas pelayanan parkir berlangganan untuk meningkatkan pendapatan retribusi parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, 9(2), 227–240. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika>
- World Bank. (2021). *Governance and Public Sector Performance*. Washington, DC: World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/governance>