

**EVALUASI INOVASI PELAYANAN PERPARKIRAN MELALUI
TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK DI KOTA MAKASSAR**

TESIS (S-2)

DISUSUN DIAJUKAN OLEH:

WAHYU KARUNIA GALIB

E062222007



**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

HALAMAN JUDUL

**EVALUASI INOVASI PELAYANAN PERPARKIRAN MELALUI
TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK DI KOTA MAKASSAR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister
Pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh:

WAHYU KARUNIA GALIB

E062222007

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

TESIS

**"EVALUASI INOVASI PELAYANAN PERPARKIRAN MELALUI
TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK DI KOTA MAKASSAR"**

WAHYU KARUNIA GALIB

E062222007

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal
04 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin

Makassar

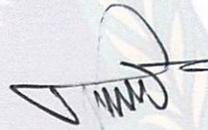
Mengesahkan:

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Nurlinah, M.Si
NIP. 196309211987022001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP., M.Si
NIP. 197901062005011001

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan,



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 196407271991031001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin,



Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si
NIP. 197508182008011008

PERNYATAAN KEORISINILAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Karunia Galib
NIM : E062222007
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S2

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan tesis yang berjudul **EVALUASI INOVASI PELAYANAN PERPARKIRAN MELALUI TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK DI KOTA MAKASSAR** adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan karya orang lain, bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan Tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Makassar, 4 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Wahyu Karunia Galib

E062222007

ABSTRAK

Wahyu Karunia Galib. *Evaluasi Inovasi Pelayanan Perparkiran Melalui Terminal Parkir Elektronik di Kota Makassar* (dibimbing oleh Nurlinah dan Andi Lukman Irwan).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi inovasi pelayanan perparkiran melalui Terminal Parkir Elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah pereduksian data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian ini mengkaji konsep inovasi dari Everett M. Rogers (Rogers, 1983) yang terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati dan konsep dari (Peet & Watts, 2004) yakni keberlanjutan ekonomi. Hasil penelitian menunjukkan diharapkan dengan adanya Terminal Parkir Elektronik ini dapat memberikan pendapatan yang signifikan tetapi pada kenyataannya, pendapatan yang terrealisasi sangat jauh dari target yang ditetapkan. Tarif progressif Terminal Parkir Elektronik tidak sesuai dengan kebiasaan masyarakat kota makassar, secara teknis penggunaan Terminal Parkir Elektronik rumit karena pengoperasiannya membutuhkan waktu dan tingkat kerumitan yang berubah dari parkir konvensional yang menyebabkan juru parkir belum terbiasa sehingga beberapa juru parkir masih mengeluhkan penggunaan Terminal Parkir Elektronik ini, dan selama Terminal Parkir Elektronik dicoba hingga alat ini sudah tidak beroperasi lagi, kendala terbesar yang terjadi karena sumberdaya manusia baik dari masyarakat dan pengguna parkir yang belum mengetahui dan memahami prosedur penggunaan Terminal Parkir Elektronik. Hal ini mengakibatkan pada tahun 2022 PD Parkir Makassar memutuskan kontrak kerja sama dengan PT Kinarya sehingga alat ini sudah tidak beroperasi lagi sampai sekarang. Dari segi inovasi, Terminal Parkir Elektronik merupakan program pilot project yang tidak serius diimplementasikan sehingga inovasinya sudah tidak ada lagi.

Kata kunci: evaluasi, inovasi, pelayanan perparkiran



ABSTRACT

Wahyu Karunia Galib. *Evaluation of Parking Service Innovation Through Electronic Parking Terminals in Makassar City* (supervised by Nurlinah and Andi Lukman Irwan).

This research aims to analyze the evaluation of parking service innovations through Electronic Parking Terminals. The research method used was a qualitative, and documentation. The types of data used were primary data and secondary data. The data analysis techniques employed were data reduction, data presentation, and concluding drawing. This research focused on the concept of innovation from Everett M. Rogers (Rogers, 1983), consisting of relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability and the concept from Peet and Watss (2004) regarding economic sustainability. This research focused on the concept of innovation from Everett M. Rogers (Rogers, 1983), consisting of relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability and the concept from Peet and Watss (2004) regarding economic sustainability. The research result indicates that the implementation of this Electronic Parking Terminal is expected to generate significant revenue; however, in reality the realized revenue is far from the established target. The progressive tariff for the Electronic Parking Terminal does not align with the habits of the people in Makassar. Technically, the use of the Electronic Parking Terminal is complicated because its operation requires time and a level of complexity that differs from conventional parking. This has led to parking attendants not being accustomed to it, resulting in some still expressing complaints about the use of the Electronic Parking Terminal. Throughout the trial period of the Electronic Parking Terminal, which has now ceased to operate, the biggest challenge encountered has been the human resources aspect as both the community and parking users are not yet aware of or familiar with the procedures for using the Electronic Parking Terminal. This resulted in the year 2022 when the Makassar Parking Department terminated the cooperation contract with PT Kinarya, so this equipment has not been operational since then. In terms of innovation, the Electronic Parking Terminal is a pilot project that has not been seriously implemented, so its innovation is no longer present.

Keywords: evaluation, innovation, parking services



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga Tesis yang berjudul **“EVALUASI INOVASI PELAYANAN PERPARKIRAN MELALUI TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK DI KOTA MAKASSAR”** dapat penulis selesaikan. Tesis ini merupakan salah satu tugas dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Sholawat serta salam tak lupa penulis kirimkan kepada junjungan Nabiullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam, yang menghantarkan kita dari zaman gelap gulita menuju zaman pencerahan seperti sekarang ini semoga segala tindakan beliau menjadi teladan bagi umat-Nya.

Setiap jalan dan proses yang penulis telah lalui memberikan pengalaman yang sangat berharga dari awal memasuki perkuliahan sampai menuju pada penyusunan Tesis ini, dan Alhamdulillah semua dijalani dengan ikhlas dan semangat serta tidak terlepas dari dukungan pihak – pihak yang sangat membantu dalam penyelesaian studi.

Oleh karena itu, apabila di dalam penyusunan Tesis ini terdapat kekeliruan dalam penulisan maka, penulis memohon maaf sebesar besarnya dan sangat membutuhkan masukan, kritik, dan saran demi perbaikan kedepannya.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan setingginya - tingginya dan berterima kasih sedalam - dalamnya kepada kedua orang

tua penulis Ayahanda Drs. H. Abdul Galib dan Ibunda Hj. Murni, S.Pd yang senantiasa merawat dan membesarkan hingga saat ini serta memberi kasih sayang kepada penulis dan tak lupa menjadi motivator yang selalu memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan yang tiada tara di dunia maupun di akhirat kelak.

Selain itu, Ucapan terima kasih dengan penuh rasa hormat penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Jamaluddin Jompa, M.Sc, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengabdikan sebagai tenaga kependidikan dan sebagai mahasiswa.
2. Bapak Prof. Dr. Phill. Sukri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberi kesempatan penulis untuk belajar di Fakultas.
3. Ibu Prof. Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Moehammad Iqbal Sultan, M.Si. Wakil Dekan II dan Bapak Prof. Dr. Suparman, M.Si. Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberi kesempatan penulis untuk belajar di Fakultas.
4. Bapak Dr. H. A. M Rusli, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar dan mengembangkan potensi pribadi.
5. Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si selaku Ketua Penasehat dan Bapak Dr. Andi Lukman Irwan, M.Si selaku Anggota Penasehat yang telah

memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.

6. Kepada Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Ibu Prof. Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si, Bapak Dr. H. A. M Rusli, M.Si selaku penguji mulai dari Seminar Proposal, Seminar Hasil, sampai dengan Ujian Tesis, penulis sangat berterima kasih atas masukan, kritikan sekaligus arahannya demi perbaikan tesis penulis.
7. Civitas Akademik FISIP Unhas, khususnya dosen Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan pengetahuan dan nasihat-nasihat serta seluruh staf, para pegawai di lingkup FISIP UNHAS.
8. Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya beserta jajarannya yang telah mengizinkan dan membantu untuk memenuhi segala penelitian penulis di wilayah kerjanya.
9. PT Kinarya Terbaik, terkhusus Marina Audrey Hutabarat dan Mas Nur yang menyediakan waktu untuk bertemu secara daring dan membantu penulis.
10. Kepada Keluarga Penulis Rahmat Karunia Galib, S.T, Rahmi Kurnia Galib, S.E, Imam Karunia Galib yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan penulis semoga kita menjadi anak yang berbakti dan menjadi kebanggaan kepada kedua orang tua Aamiin Allahumma Aamiin
11. Seluruh Teman – Teman Seperjuangan Penulis Angkatan 2022 Magister Ilmu Pemerintahan Hasyim, Yusuf, Surfian, Faiz, Otten,

Nizar, Riska, Nurul, dan Afifah. Terima kasih atas segala pengalaman dalam berbagi pengetahuan diskusi, kebersamaan dan kebaikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan magister. Semoga Selalu diberi Kesehatan, kemudahan dan kelancaran untuk penyelesaian jenjang Pendidikan magister dengan baik.

12. Kepada seluruh keluarga besar Dosen dan Tendik Fakultas Pertanian yang telah membantu dan menciptakan lingkungan kerja yang baik kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan pekerjaan dan tesis secara bersamaan tanpa mengganggu kedua aktifitas tersebut.

13. Kepada Nurul Alfiani, S.IP terima kasih atas segala bantuan yang diberikan selama ini dan untuk selamanya, you're the best support system.

14. Semua pihak yang terlibat memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih, *Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	II
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	III
PERNYATAAN KEORISINILAN	IV
ABSTRAK.....	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL.....	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Evaluasi	13
2.1.1 Fungsi/Kegunaan Evaluasi	13
2.1.2 Model Evaluasi	15
2.1.3 Evaluasi Kebijakan	15
2.2 Teori Inovasi	16
2.2.1 Karakteristik Inovasi.....	18
2.2.2 Ciri dan Jenis Inovasi.....	19
2.2.3 Faktor-Faktor Inovasi Dalam Pelayanan Organisasi	

Pemerintah.....	22
2.3 Pelayanan Publik	23
2.3.1 Pelayanan Publik.....	24
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	27
2.3.3 Asas-Asas dan Standar Pelayanan Publik.....	29
2.4 Terminal Parkir Elektronik	31
2.5 Keberlanjutan	33
2.6 Penelitian Terdahulu	35
2.7 Kerangka Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	40
3.3 Fokus Penelitian.....	40
3.4 Informan Penelitian	41
3.5 Sumber Data	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Keadaan Perusahaan Daerah Parkir Raya Makassar	47
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Parkir Raya Makassar	49
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Parkir Raya Kota Makassar.....	52
4.1.4 Tugas dan Fungsi	53

4.1.5	Kondisi Staf Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya ..	57
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	63
4.2.1	Evaluasi Inovasi Terminal Parkir Elektronik	65
4.2.1.1	Keuntungan Relatif.....	65
4.2.1.2	Kesesuaian	78
4.2.1.3	Kerumitan.....	85
4.2.1.4	Kemungkinan Dicoba	94
4.2.1.5	Kemudahan Diamati.....	101
4.2.2	Keberlanjutan Terminal Parkir Elektronik	121
4.2.2.1	Keberlanjutan Ekonomi	122
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	131
5.1	Kesimpulan	131
5.2	Saran	134
DAFTAR PUSTAKA.....		136
LAMPIRAN.....		140

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Overall Ranking Digital Government by Waseda University 2020	3
Tabel 2 Tarif Parkir Terminal Parkir Elektronik	8
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 5 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan Jumlah Pegawai tetap.....	58
Tabel 6 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan Pegawai Kontrak.....	59
Tabel 7 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan Pegawai Honorer	59
Tabel 8 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 9 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan Usia	61
Tabel 10 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan Pangkat	62
Tabel 11 Keadaan Pegawai pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Berdasarkan golongan.....	63
Tabel 12 Penerimaan Pendapatan Parkir Elektronik Tahun 2019-2021..	72
Tabel 13 Penerimaan Pendapatan Parkir Handheld Tahun 2021	72

Tabel 14 Penerimaan Pendapatan Parkir Konvensional Tahun 2016-2018	73
Tabel 15 Alat Parkir Elektronik Inovasi PD Parkir makassar	74
Tabel 16 Matriks Analisis Keuntungan Relatif (Rogers, 1983) Inovasi Pelayanan Perparkiran Melalui Terminal Parkir Elektronik	75
Tabel 17 Matrik Analisis Kesesuaian (Rogers, 1983) Inovasi Terminal Parkir Elektronik.....	84
Tabel 18 Matrik Analisis Kerumitan (Rogers, 1983) Inovasi Terminal Parkir Elektronik	91
Tabel 19 Aktor yang terlibat dalam Terminal Parkir Elektronik Tahun 2019	97
Tabel 20 Direksi dan Dewan Direksi PD.Parkir Makassar Raya Masa Bakti 2018-2019.....	97
Tabel 21 Matrik Analisis Kemungkinan Dicoba (Rogers, 1983) Inovasi Terminal Parkir Elektronik	100
Tabel 22 Jumlah Pengawas Terminal Parkir Elektronik	102
Tabel 23 Daftar Juru Parkir Terminal Parkir Elektronik Jalan Penghibur- Jalan Pasar Ikan	103
Tabel 24 Daftar Juru Parkir Terminal Parkir Elektronik Jalan Sombaopu	104
Tabel 25 Daftar Juru Parkir Terminal Parkir Elektronik Jalan Kartini.....	105
Tabel 26 Jumlah Pengguna Kendaraan Terminal Parkir Elektronik 2019	106

Tabel 27 Jumlah Pengguna Kendaraan Terminal Parkir Elektronik 2020	111
Tabel 28 Jumlah Pengguna Kendaraan Terminal Parkir Elektronik 2021	113
Tabel 29 Kondisi Terminal Parkir Elektronik	116
Tabel 30 Matrik Analisis Inovasi Kemudahan Diamati (Rogers, 1983) Terminal Parkir Elektronik	120
Tabel 31 Pendapatan Jasa Parkir PD Parkir Makassar Raya 2019-2021	124
Tabel 32 Data realisasi pendapatan perhari setelah diterapkan Terminal Parkir Elektronik.....	127
Tabel 33 Matrik Analisis Keberlanjutan Ekonomi (Peet & Watts, 2004) Inovasi Terminal Parkir Elektronik	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Mesin Terminal Parkir Elektronik	6
Gambar 2	Mesin Terminal Parkir Elektronik Yang Rusak	9
Gambar 3	Kerangka Pikir	39
Gambar 4	Struktur Organisasi PD Parkir Makassar Raya	52
Gambar 5	Uang digital yang bisa dipakai untuk transaksi Terminal Parkir Elektronik	70
Gambar 7	Sistem Pembayaran Uang digital Yang Bermasalah.....	87
Gambar 8	Tanda Tangan Kontrak PD Parkir Makassar dengan PT Kinarya Terbaik Indonesia)	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia sudah sejak tahun 2010 melakukan reformasi seluruh bidang tata kelola birokrasi Negara. Reformasi birokrasi, diartikan sebagai suatu usaha melakukan pembenahan baik dari sudut keorganisasian maupun kelembagaan yang ada di birokrasi untuk menuju kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Diadakan program reform pada birokrasi ditujukan untuk membangun *public trust* terhadap citra birokrasi demi pengejawantahan pola pemerintahan yang *good governance* (Daraba, 2019)

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi sebuah kebutuhan yang senantiasa harus dipenuhi oleh pihak pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik lagi. Potret buruknya pelayan publik seperti halnya ketidakpastian pelayanan, standar pelayanan yang kurang jelas sehingga sulit di mengerti menjadikan masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik (Ifan Fauzi dkk., 2022).

Memiliki kembali salah satu alasan reformasi birokrasi adalah meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan membentuk birokrasi yang antisipatif, proaktif dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis. Sehingga dapat dilihat bahwa pada tujuan tersebut, masyarakat merupakan salah

satu pihak yang menjadi alasan utama diperlukannya perubahan dalam sistem birokrasi Indonesia (Radelet & S., 1999)

Tujuan pelayanan publik adalah untuk membantu dan menyediakan masyarakat dengan barang dan jasa yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Soesilo Zauhar, 2001). Pelayanan publik mengacu pada semua produk dan layanan publik yang diatur dan disediakan oleh pemerintah kepada warga negara. Berdasarkan pendapat tersebut, pelayanan publik adalah layanan yang diberikan kepada semua warga dan konsumen barang, jasa, dan jasa administrasi oleh penyedia layanan publik. Organisasi publik memiliki fokus utama pada penyediaan layanan berkualitas tinggi dengan tingkat keunggulan yang tinggi. Informasi yang transparan, terutama dalam konteks layanan, dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka. Oleh karena itu, harapan untuk menerima layanan terbaik sekarang tergantung pada organisasi pemerintah (Prianto, 2006).

Pada era Revolusi Industri 4.0, berbagai teknologi inovatif yang memiliki potensi untuk secara fundamental mengubah sistem yang ada, yang dikenal sebagai teknologi disruptif, telah muncul. Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong perusahaan swasta untuk bereaksi terhadap situasi ini. Sebagai perusahaan swasta, pemerintah juga diharapkan untuk meningkatkan efisiensi dalam prosesnya. Terdapat banyak peluang untuk meningkatkan efisiensi yang dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah, salah satunya adalah dengan

menerapkan digitalisasi dalam administrasi publik dan otomatisasi proses bisnis, yang sering disebut sebagai Government 4.0. (Bakrie dkk., 2018)

The Institute of Digital Government di Waseda University, bekerja sama dengan International Academy of CIO (IAC), mengumumkan peringkat pemerintah digital negara-negara di seluruh dunia pada tahun 2020. Laporan tersebut menunjukkan bahwa Amerika Serikat menduduki peringkat pertama dari 64 negara, dan Indonesia berada di peringkat ke-25. Penilaian ini didasarkan pada kemajuan pemerintahan digital di 64 negara secara global (Obi & Iwasaki, 2020).

Tabel 1
Overall Ranking Digital Government by Waseda University 2020

Ranking	Digital Government Ranking-64 Countries Around The World	Score
20.	Saudi Arabia	78.9733
21.	UAE	78.9536
22.	France	77.1086
23.	Italy	76.3371
24.	Iceland	76.2060
25.	Indonesia	75.9850

Sumber: Waseda International Digital

Data tabel diatas menunjukkan skor *Digital Government* Indonesia skor 75.9850. Ini menunjukkan bahwa pemerintah harus terus melakukan perbaikan dan perkembangan untuk tetap kompetitif dan menangkap negara-negara lain dalam hal transformasi *Digital Government*. Pemerintah harus menggunakan teknologi baru untuk inovasi layanan publik untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pemerintah berbasis digital (Nadiya Asyri Nur Fadillah dkk., 2022).

Di Indonesia, terdapat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang berfungsi sebagai referensi untuk pengembangan SPBE untuk semua lembaga pemerintah dan Pemerintah Digital di Indonesia (Bakrie dkk., 2018). *Digital Government* alat baru untuk menyediakan layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik. Ini diimplementasikan berdasarkan prinsip-prinsip kepentingan publik, transparansi, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, dan aksesibilitas. Prinsip-prinsip dan tujuan hukum secara filosofis dimaksudkan untuk mencapai *good governance* dalam administrasi pemerintah dan penyediaan layanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dianggap tidak efektif dan efisien. Untuk mendapatkan layanan, orang harus pergi ke instansi pemerintah yang dituju, yang menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan memerlukan banyak biaya. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk meminimalisir resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan sebuah pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan juga tentunya mengurangi pungutan liar yang biasanya sering terjadi.

Untuk mencapai layanan publik berkualitas tinggi, standar tinggi, dan modern, penyedia layanan publik harus membangun sistem yang mengadopsi teknologi digital atau teknologi disruptif dengan nilai

inovatif. Menurut Evert M. Rogers, Inovasi adalah ide, konsep, teknik, atau objek baru yang dibuat oleh individu atau kelompok dan diterima untuk diadopsi (Suwarno, 2008). Dengan nilai tambah baik untuk penyediaan layalam publik yang lebih baik dan lebih berarti, dengan nilai tambah baik untuk penyediaan sebagai individu dan untuk manajemen organisasi yang lebih luas. Inovasi dalam penyelenggaraan publik yang berasal dari motivasi individu dan organisasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjaga kelangsungan dan menghadapi perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal. (Hidayat, 2022).

Makassar sebagai salah satu kota dunia, telah membuat inovasi dalam pelayanan perpajakan guna memberi kemudahan dan kenyamanan. Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Makassar Nomor 17 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Parkir Tepi Jalan Umum, bahwa PD Parkir sebagai pengelola perpajakan khususnya di tepi jalan diberi wewenang untuk menetapkan titik tempat parkir serta pemasangan fasilitas parkir, salah satunya Sistem Terminal Parkir Elektronik (TPE) resmi diluncurkan pada tahun 2019 sebagai suatu inovasi pelayanan publik yang mengadopsi konsep *Digital Government* di Kota Makassar. Program besar ini merupakan inovasi terbaru dari Pemerintah Kota dan PD. Parkir Makassar Raya dalam peningkatan pelayanan publik yang lebih modern. Terminal Parkir Elektronik menggunakan alat mesin yang seperti ATM dan Menggunakan UNIK (Uang digital) ketika ingin membayar (Hikmah, 2020).

Terminal Parkir Elektronik di Kota Makassar adalah yang pertama dari jenisnya yang akan diimplementasikan di wilayah timur Indonesia. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Makassar Nomor 17 Tahun 2006 tentang Manajemen Parkir Jalan Raya Umum, Pasal 4 ayat 2, diberi wewenang untuk melakukan kerjasama menguntungkan dengan Perusda dalam pengembangan/organisasi tempat parkir. PD Parkir Makassar Raya telah mengimpor Mesin Terminal Parkir Elektronik dari Switzerland melalui kolaborasi antara PD parkir makassar Raya dan PT Kinarya Terbaik Indonesia sebagai pihak ketiga. Skema distribusi pendapatan untuk Terminal Parkir Elektronik, PD Parkir, akan menerima deposit 32%, sementara 67% akan pergi ke PT Kinarya dan satu persen akan disalurkan ke sektor perbankan (Nurdin Amir, 2022).



Gambar 1
Mesin Terminal Parkir Elektronik
Sumber: celebesmedia.id (foto by mardi)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah (PERDA) Kota Makassar Nomor 17 Tahun 2006 tentang Manajemen Parkir Umum di Jalan Makassar, Pasal 3 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa Direktorat

memiliki wewenang untuk menentukan lokasi dan alokasi tempat parkir. Saat ini, Pemerintah Kota Makassar telah memasang 25 unit Mesin Terminal Parkir Elektronik di tiga lokasi yang berbeda di wilayah kota Makassar. Tiga lokasi yang akan dipasang adalah Jalan Somba Opu, Jalan RA Kartini, dan Jalan Penghibur di Makassar. Dengan spesifikasi 4 unit yang berlokasi di Jl RA Kartini, 10 unit di Jalan Somba Opu, dan 11 unit di Jl Penghibur.

Berikut adalah cara kerja Terminal Parkir Elektronik (TPE): pengguna perlu untuk memarkir kendaraan di lokasi yang sudah ditetapkan, kemudian mendatangi mesin TPE terdekat. Selanjutnya, masukkan nomor kendaraan dan tekan tombol $\sqrt{\quad}$. Pilih jenis kendaraan dengan menekan gambar rumah, lalu atur durasi parkir dengan tombol + atau -. Tekan $\sqrt{\quad}$ untuk mengkonfirmasi, tempelkan uang digital yang dimiliki, dan ambil tiket parkir yang telah dikeluarkan. Anda juga dapat meminta bantuan kepada Juru Parkir resmi yang berada di dekat mesin TPE, sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Makassar Nomor 17 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Parkir Tepi Jalan Umum. Berdasarkan pasal 10 ayat 4 dan 5, Juru Parkir wajib memberikan karcis serta mengenakan seragam dan atau tanda pengenal.

Pembayaran untuk Sistem Terminal Parkir Elektronik akan dilakukan melalui kartu, mirip dengan kartu mata uang digital. Kartu akan ditempelkan pada mesin terminal parkir elektronik yang menyerupai ATM dan ditempatkan di tempat parkir yang ditunjuk. Tarif yang ditentukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Kota

Makassar Nomor 17 Tahun 2006 tentang Manajemen Parkir Jalan Raya Umum, Pasal 5, yang menyatakan bahwa tarif layanan parkir ditentukan oleh dewan direksi. PD Parkir menerapkan tarif progresif di jalan untuk mengendalikan parkir dan mencegah itu mengganggu aktivitas lalu lintas, dengan pembayaran dilakukan melalui metode non tunai. (*cashless*).

Tabel 2
Tarif Parkir Terminal Parkir Elektronik

No	Jenis Kendaraan	Waktu	Tarif
1	Motor	1 (satu) jam pertama	Rp.3.000
		Jam selanjutnya	Rp.3.000
2	Mobil	1 (satu) jam pertama	Rp.5.000
		Jam selanjutnya	Rp.5.000
3	Bus / Truk	1 (satu) jam pertama	Rp.7.000
		Jam selanjutnya	Rp.7.000

Sumber: diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel tersebut, diharapkan parkir tepi jalan yang kerap menyebabkan kemacetan karena buruknya infrastruktur dan kurangnya prasarana pendukung serta tidak berjalannya sistem parkir progresif dalam mengatasi pertumbuhan kendaraan yang tidak sebanding dengan lahan perparkiran dapat memberi solusi atas permasalahan diatas, oleh karena itu proses pelaksanaan teknis Terminal Parkir Elektronik harus dimaksimalkan.

Perkembangan penggunaan layanan Terminal Parkir Elektornik di Kota Makassar belum sepenuhnya berjalan sesuai mekanisme dan fungsinya. Sebenarnya, di Jalan Penghibur terdapat 11 Unit Mesin TPE, namun banyak pengendara yang memarkir kendaraannya di pinggir

jalan tanpa menggunakan fasilitas Terminal Parkir Elektronik (TPE). Seorang juru parkir di kawasan tersebut mengungkapkan bahwa masyarakat lebih memilih membayar parkir secara manual (Nurdin Amir, 2022).



Gambar 2
Mesin Terminal Parkir Elektronik Yang Rusak

Sumber: jejakfakta.com (foto by Nurdin Amir)

Selain itu, Peraturan tentang pengelolaan Terminal Parkir Elektronik di Kota Makassar secara spesifik belum ada, hanya terdapat Perda No.17 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Parkir Tepi Jalan Umum. Contoh di Kota Kotamobagu dalam melaksanakan pengembangan pengelolaan perparkiran secara elektronik Pemkot Kotamobagu menerbitkan Perwali No.12 Tahun 2018 tentang Parkir Elektronik, seharusnya Pemkot Makassar membuat aturan terkait Parkir Elektronik agar pengelolaan dan pelaksanaan dilapangan bisa terlaksana dengan optimal.

Dalam proses pelayanannya, Terminal Parkir Elektronik masih dinilai kurang efisien karena masyarakat belum memahami penggunaannya, seperti yang dikatakan Putri salah pengendara yang

diwawancara, karena dia melihat mesinnya sudah mati dan dia tidak paham bagaimana cara menggunakan Terminal Parkir Elektronik (Nurdin Amir, 2022), selain itu beberapa mesin Terminal Parkir Elektronik itu sudah ada yang tidak berfungsi yang terletak di jalan penghibur, sehingga pada tahun 2022, PD Parkir memutuskan secara sepihak kontrak dari Terminal Parkir Elektronik ini.

Selain itu, keberadaan Terminal Parkir Elektronik ini ditolak dari juru parkir yang berada di titik Terminal Parkir Elektronik karena dinilai model tarif progressif ini merugikan masyarakat serta menghilangkan sebagian lahan dari juru parkir. Dalam pengelolaannya PD Parkir menggandeng pihak ketiga (Swasta) PT. Kinarya Terbaik dalam pengelolaan TPE sehingga mengubah status hubungan Juru Parkir dengan PD Parkir Makassar ini yang tadinya mitra menjadi karyawan dari PT. Kinarya. Para Juru Parkir yang bertanggung jawab untuk 1 unit Terminal Parkir Elektronik di tiap titik, diupah hanya sebesar Rp. 50.000/hari atau 1.500.000/bulan, dengan tekanan target setoran sebesar 200.000/hari (Aliansi Juru Parkir Makassar, 2020)

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa kurangnya kesesuaian antara konsep dan realitas dalam layanan Terminal Parkir Elektronik sebagai inovasi pelayanan perparkiran yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Makassar belum dilaksanakan secara efektif. Karena munculnya indikasi masalah, penulis melakukan studi mendalam pada topik ini **“Evaluasi Inovasi Dalam Pelayanan Perparkiran Melalui Terminal Parkir Elektronik Di Kota Makassar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, penulis berupaya untuk menyampaikan isu-isu yang ada sehingga keseluruhan proses penelitian dapat fokus pada inti permasalahan yang sebenarnya. Masalah-masalah yang telah diuraikan sebelumnya dapat disusun menjadi pertanyaan penelitian seperti berikut:

1. Bagaimana evaluasi dari Inovasi Terminal Parkir Elektronik (TPE) di Kota Makassar?
2. Mengapa Inovasi Terminal Parkir Elektronik (TPE) di Kota Makassar tidak berlanjut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan formulasi masalah yang disajikan di atas, tujuan yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis evaluasi dari pelayanan Terminal Parkir Elektronik ini
2. Untuk mengkaji dan menganalisis keberlanjutan dari Inovasi Terminal Parkir Elektronik ini

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan sebagaimana dirumuskan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk kemajuan pengetahuan ilmiah, khususnya terkait inovasi dalam pelayanan Terminal Parkir Elektronik di kota Makassar. Ia diharapkan berfungsi

sebagai bahan kajian perbandingan bagi para penyelidik masa depan untuk melengkapi kajian yang ada yang menangani isu-isu yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berfungsi sebagai informasi lebih lanjut bagi pemerintah, yaitu Pemerintah Kota Makassar, tentang inovasi dan layanan Terminal Parkir Elektronik. Selain itu, penelitian ini diharapkan berfungsi sebagai rekomendasi dalam bentuk bahan untuk penciptaan, pengembangan, dan penggunaan inovasi perparkiran selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Evaluation is process whice determines the extent to which objectives have been achieved. Artinya “Evaluasi adalah proses yang menentukan kondisi dimana tujuan telah mudah tercapai”. Evaluasi adalah suatu proses yang dilakukan dalam rangka menentukan kebijakan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan nilai-nilai positif dan keuntungan suatu program, serta memperlakukan suatu penelitian (Arikunto, 2017)

Evaluasi adalah proses untuk menentukan nilai atau manfaat dari sesuatu, termasuk memperoleh informasi yang berguna untuk menilai keberadaan suatu program, produk, prosedur, dan strategi alternatif yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Definisi evaluasi yang disebutkan di atas memberikan gambaran umum tentang evaluasi. Berdasarkan definisi yang telah disebutkan sebelumnya terkait dengan penelitian ini, istilah "penelitian evaluasi" dapat didefinisikan sebagai upaya untuk menentukan kinerja suatu program atau kegiatan dengan mengumpulkan bukti yang berkaitan dengan sistem pencapaian tujuan program atau kegiatan tersebut.

2.1.1 Fungsi/Kegunaan Evaluasi

Evaluasi memiliki dua kegunaan, yaitu fungsi formatif dan fungsi sumatif. Evaluasi formatif digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan kegiatan yang sedang berlangsung, seperti program, individu, produk, dan sebagainya. Fungsi Sumatif digunakan untuk

akuntabilitas, penjelasan, seleksi, atau kelanjutan. Evaluasi harus berperan dalam memfasilitasi pengembangan, implementasi, pemenuhan kebutuhan program, perbaikan program, pertanggungjawaban, seleksi, motivasi, peningkatan pengetahuan, dan dukungan dari pihak-pihak yang terlibat (Tayibnapis, 2000).

Micahel Scriven mengemukakan bahwa secara garis besar fungsi penelitian evaluasi dapat dibedakan menjadi dua yakni (Arikunto, 2017) :

1. Evaluasi formatif digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data sementara pendidikan masih berlangsung. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk membentuk dan memodifikasi program kegiatan. Jika aspek negatif dari aktivitas yang sedang berlangsung diidentifikasi dan pengambil keputusan dapat menentukan sikap mereka di tengah proses, pemborosan yang potensial dapat dicegah.
2. Evaluasi sumatif dilakukan setelah program kegiatan sepenuhnya selesai. Evaluasi sumatif dilakukan untuk menentukan sejauh mana suatu program memiliki nilai, terutama jika dibandingkan dengan pelaksanaan program lainnya. Penilaian sumatif memberikan data berharga bagi pendidik yang akan menggunakan program yang dievaluasi terkait dengan hasil, program, dan prosedurnya.

2.1.2 Model Evaluasi

Terdapat beberapa model evaluasi sebagai strategi atau pedoman kerja pelaksanaan evaluasi program, yaitu:

1. Model Evaluasi CIPP

Model CIPP merupakan singkatan (akronim) dari context evaluation, input evaluation, process evaluation, dan product evaluation yang dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam dan kawan-kawannya pada tahun 1968 di Ohio State University dan berorientasi pada pengambilan keputusan (Mbulu, 1995)

2. Model Evaluasi CIPP

Model evaluasi UCLA kerangka kerjanya hampir sama dengan model evaluasi CIPP. Alkin mendefinisikan Model UCLA sebagai suatu proses meyakinkan keputusan, memilih informasi yang tepat, mengumpulkan dan menganalisis informasi sehingga dapat melaporkan ringkasan data yang berguna bagi pembuat keputusan dan memilih beberapa alternatif (Tayibnaps, 2000)

2.1.3 Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak (Anderson, 1984) Evaluasi kebijakan dianggap sebagai suatu kegiatan yang memiliki fungsi. Pada dasarnya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap terakhir, tetapi sepanjang seluruh proses kebijakan. Evaluasi juga dapat berkontribusi pada pengembangan definisi kebijakan alternatif baru atau revisi kebijakan yang ada dengan

menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang sebelumnya diunggulkan perlu dihilangkan dan digantikan dengan yang lain (Atar, 2022)

Evaluasi memiliki beberapa fungsi utama dalam analisis kebijakan. Pertama dan terpenting, evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat diandalkan mengenai kriteria kebijakan, yaitu sejauh mana kebutuhan, nilai, dan peluang telah tercapai melalui tindakan publik. Dalam konteks ini, evaluasi mengungkapkan sejauh mana tujuan dan sasaran tertentu telah tercapai. Kedua, evaluasi berkontribusi pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai mendasar yang mempengaruhi pemilihan tujuan dan sasaran. Nilai-nilai dijelaskan dengan mendefinisikan dan mengoperasionalkan tujuan dan sasaran. Nilai tersebut juga dikritik dengan secara sistematis mempertanyakan kesesuaian tujuan dan sasaran terkait dengan masalah yang dimaksud. Ketiga, evaluasi berkontribusi pada penerapan metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi mengenai kegagalan kinerja kebijakan dapat berkontribusi pada restrukturisasi masalah kebijakan (Bardach & M. Patashnik, 2019)

2.2 Teori Inovasi

Inovasi secara umum dimaknai sebagai perubahan dalam perilaku. Inovasi biasanya terkait dengan lingkungan yang memiliki karakteristik yang dinamis dan terus berkembang. Diskusi mengenai esensi inovasi dan metode terbaik untuk mendefinisikannya telah berlangsung selama hampir satu abad (Gustafsson dkk., 2020). Dalam

berbagai literatur inovasi didefinisikan dalam beberapa cara, Menurut West & Far, inovasi didefinisikan sebagai pengenalan dan implementasi yang disengaja dari ide-ide baru, proses, produk, dan penyedia dalam suatu unit yang menerapkannya, dengan tujuan memberikan manfaat kepada individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan (Ancok, 2012). Menurut perspektif lain tentang inovasi, inovasi dapat mencakup barang dan layanan baru, teknologi proses produksi yang inovatif, sistem dan struktur administrasi yang baru, atau rencana baru untuk karyawan (Damanpour & Schneider, 2009).

Inovasi engacu pada proses memperkenalkan atau menyampaikan sesuatu yang baru, sebuah pembaruan, atau penemuan yang berbeda dari apa yang sudah ada atau diketahui sebelumnya. Inovasi sangat terkait dengan gagasan atau rencana yang dihadapi oleh suatu kelompok atau organisasi. Inovasi dapat berfungsi sebagai pendekatan yang diadopsi oleh organisasi untuk menjalankan manajemen perubahan yang efisien. Inovasi juga dapat didefinisikan sebagai proses atau hasil dari pengembangan dan pemanfaatan pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan (termasuk teknologi) untuk membuat atau meningkatkan produk, proses, dan sistem baru yang memiliki nilai. Menurut UU Nomor 18 Tahun 2002, inovasi adalah proses yang mencakup penelitian, pengembangan, dan rekayasa. Tujuannya adalah untuk menemukan penerapan baru dari prinsip dan konteks ilmu pengetahuan serta metode inovatif untuk mengaplikasikan pengetahuan dan teknologi yang sudah ada dalam menciptakan

product baru.

Ada dua kategori yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan inovasi: mereka disebut inovasi berkelanjutan dan inovasi radikal. a) Inovasi berkelanjutan adalah proses inovasi yang memungkinkan untuk menciptakan perubahan baru sekaligus meningkatkan kemampuan layanan, sistem, atau produk yang ada. Inovasi radikal adalah proses inovasi yang mengungkapkan perubahan yang sangat baru dan tampaknya tidak dipengaruhi oleh kondisi yang ada di masa lalu. (Muluk, 2008).

2.2.1 Karakteristik Inovasi

Inovasi dapat didefinisikan sebagai praktik, produk, atau konsep yang dianggap baru oleh setiap individu atau kelompok pengguna lainnya (Rogers, 1983). Roger juga menguraikan lima karakteristik yang ada dalam suatu inovasi:

a) Keuntungan relatif

Sebuah Inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai tambahan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada elemen unik yang membedakan inovasi dari yang lain.

a) Kesesuaian

Inovasi harus sesuai dengan inovasi pengganti. Tujuan dari hal ini adalah untuk mencegah inovasi yang sudah ada diabaikan secara langsung, bukan hanya karena biaya yang lebih rendah, tetapi karena inovasi lama merupakan bagian dari transisi ke inovasi yang lebih baru dan dapat mempercepat adaptasi dan pembelajaran.

b) Kerumitan

Karena karakter barunya, inovasi mungkin memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Meskipun demikian, tingkat kerumitan yang ada biasanya bukanlah masalah utama, karena inovasi memberikan metode yang lebih baru dan lebih baik..

c) Kemungkinan Untuk Dicoba

Inovasi hanya akan diterima jika telah diuji dan terbukti lebih baik daripada inovasi sebelumnya. Akibatnya, sebuah produk harus menjalani tahap "uji publik", di mana semua pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas inovasi.

d) Kemungkinan untuk diamati

Sebuah inovasi seharusnya dapat dilihat dari cara kerjanya dan kemampuannya untuk menciptakan hasil yang lebih baik.

2.2.2 Ciri dan Jenis Inovasi

Berdasarkan laju perubahan dalam proses inovasi, terdapat dua jenis inovasi, yaitu inovasi radikal dan inovasi inkremental. Inovasi radikal dilakukan secara luas, dikerjakan oleh para pakar di bidangnya, dan umumnya dikelola oleh unit penelitian dan pengembangan. Inovasi yang bersifat radikal sering kali terjadi dalam sektor manufaktur dan lembaga keuangan. Inovasi inkremental merujuk pada langkah-langkah penyesuaian dan penerapan perbaikan yang dilakukan dalam skala kecil (Scott & Bruce, 1994).

Ada lima jenis inovasi yang mungkin dilakukan oleh perusahaan, yaitu (Abdurrahman, 2013) :

- a. pengenalan produk baru atau modifikasi signifikan pada produk yang telah ada,
- b. proses pengembangan inovasi baru untuk sektor industri,
- c. meluncurkan pasar baru,
- d. pengembangan sumber-sumber bahan baku baru atau input lainnya, serta
- e. transformasi dalam suatu organisasi

Inovasi produk adalah proses yang dilakukan perusahaan melalui pemanfaatan metode dan alat, serta peningkatan keterampilan karyawan, untuk mengurangi jumlah barang yang cacat dan pada akhirnya meningkatkan kualitas produk. Menurut sumber yang ada, terdapat beberapa kategori inovasi, yang terdiri dari: inovasi yang muncul dari dalam organisasi (Emergent), inovasi yang diambil dari perusahaan lain (Imported), serta inovasi yang dipengaruhi dari luar organisasi (Imposed) (Haryono & Marniyati, 2018). Terdapat empat jenis pelayanan publik yang dapat dikategorikan, yaitu: Inovasi Pelayanan, Inovasi dalam proses, Inovasi sistem, dan Inovasi konseptual.

Secara keseluruhan, inovasi layanan dapat dipahami sebagai proses atau penawaran baru yang diterapkan dan diterima oleh berbagai pemangku kepentingan, serta menghasilkan nilai tambah (Gustafsson dkk., 2020) Inovasi dalam sektor publik sangat penting

untuk meningkatkan pelayanan publik., terutama di Indonesia, di mana pengembangan layanan dan kehadiran inovasi sebagai produk baru sangat dibutuhkan. Ini berarti bahwa pelayanan publik harus mengintegrasikan prinsip-prinsip inovasi terbaru untuk menggantikan metode yang lama (Muharam dkk., 2019)

Jenis-jenis inovasi pelayanan publik yaitu (Candra Dewi dkk., 2021):

- a. Inovasi dalam layanan dapat berarti pengenalan layanan baru atau peningkatan kualitas layanan yang sudah ada.
- b. Inovasi dalam proses mencakup perubahan cara pengelolaan layanan publik, transformasi dari layanan terpisah menjadi layanan terpadu, penunjukan tim teknis berdasarkan keahlian mereka, serta perbaikan dan pengoptimalan dalam bidang teknologi informasi.pembenahan serta penyempurnaan teknologi informatika.
- c. Inovasi sistem mengacu pada perubahan yang terjadi pada suatu sistem. Contoh perubahan ini termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, pendidikan elektronik, pemerintahan elektronik, dan kemajuan dalam teknologi informatika.
- d. Inovasi konseptual merujuk pada perubahan dalam ide atau pola pikir, seperti pergeseran peran birokrat yang sebelumnya berfungsi sebagai pengusaha kini berfokus pada pelayanan publik.

2.2.3 Faktor-Faktor Inovasi Dalam Pelayanan Organisasi Pemerintah

Ada 5 faktor pendukung yang mempengaruhi inovasi organisasi Pemerintah, yaitu (Nurmandi, 2014):

1. Kepemimpinan

Organisasi dan kepemimpinan memiliki peran krusial dalam inovasi organisasi. Karakter seorang pemimpin selalu melibatkan diskusi tentang visi, memberikan dukungan, menginspirasi, serta melakukan transformasi. Pemimpin yang menganut prinsip ini dapat memberi pengaruh kepada anggota tim atau staf kerja melalui cara:

- a) Memberikan arahan dan pelatihan keterampilan kepada anggota tim atau bawahan;
- b) Menyerahkan wewenang, memberikan dukungan, dan bekerja sama dengan anggota tim serta kelompok kerja;
- c) Menciptakan kondisi yang memungkinkan munculnya pemimpin dalam sub organisasi.
- d) Memberikan kesempatan untuk belajar kepada bawahan terkait kesalahan atau kelalaian yang terjadi.

2. Strategi dan Kinerja

Strategi adalah ideologi yang menjadikan kekuasaan menjadi hal krusial bagi organisasi yang mampu beradaptasi dalam lingkungan yang terus mengalami perkembangan yang pesat. Pemimpin lembaga pemerintah harus membuat rencana

strategis untuk organisasi mereka. Rencana ini akan menjadi catatan penting untuk operasi organisasi dalam lima tahun ke depan. Pemberdayaan dan kelompok berpengaruh pada sistem inovasi di sebuah lembaga pemerintah kota. Ini termasuk pengelolaan sumber daya manusia, desain sosial dan organisasi, psikologi, dan manajemen tim.

3. Rekayasa dan Improvement/pembaharuan

Ada dua tipe perubahan dalam organisasi, yaitu perubahan radikal dan perubahan inkremental. Inovasi juga dapat diwujudkan melalui perubahan yang dilakukan secara terus-menerus maupun secara bersamaan.

4. Pembelajaran dan Komunikasi

Melalui komunikasi yang efektif antara aktor inovasi dan praktisi pengembangan sumber daya manusia, keberhasilan sebuah organisasi pemerintahan dalam meraih inovasi dapat dipastikan. Hal ini penting untuk mendorong terobosan baru dan menciptakan ide-ide segar dalam upaya berinovasi, demi tercapainya pemerintahan yang lebih baik.

2.3 Pelayanan Publik

Seperti yang sering dipahami, pelayanan adalah cara di mana individu, kelompok, atau organisasi memenuhi kebutuhannya, apakah mereka dipenuhi dengan baik atau tidak. Kedua komponen ini sangat penting untuk pelayanan: pemenuhan kebutuhan dan individu atau lembaga (Pasolong, 2019).

2.3.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan yang dimaksudkan untuk memenuhi keinginan masyarakat atau komunitas yang terkait dengan suatu organisasi, sesuai dengan standar yang sudah telah ditentukan (Widodo, 2001) Di sisi lain, pelayanan publik adalah usaha untuk memberikan dukungan atau manfaat kepada masyarakat melalui kebijakan yang mereka butuhkan. Selain fakta bahwa sektor publik memiliki hubungan erat dengan pemerintah, istilah "sektor publik" dan "sektor pemerintah" juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal yang sama. Misalnya, "sektor pemerintah" dapat didefinisikan sebagai "pemasok layanan" oleh pemerintah melalui karyawannya (Zauhar, 2001)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan perundang-undang publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan perundang-undang perundang-undang.

Pada dasarnya, pelayanan publik dilakukan dalam ruang lingkupnya, yaitu:

1. Pelayanan barang publik, terdiri dari:
 - a. Pembelian serta distribusi barang-barang publik oleh lembaga pemerintah berdasarkan pendapatan dan otoritas lokal;
 - b. Pembelian dan distribusi publik yang dilakukan oleh perusahaan

dengan pembiayaan sebagian atau seluruhnya dari wilayah nasional dan regional yang ditunjuk;

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang didanai bukan dari anggaran pemerintah atau badan usaha yang didirikan dengan menggunakan kekayaan negara atau daerah, tetapi tetap menjadi tanggung jawab negara sesuai dengan aturan.

2. Pelayanan atas jasa publik

- a. Penyediaan layanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah, ketika sebagian besar atau semua dana berasal dari anggaran nasional dan/atau regional;
- b. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh entitas bisnis, dimana sebagian atau semua modal berasal dari aset negara dan / atau aset regional yang terpisah;
- c. Penyedia layanan publik yang tidak didanai dari budget negara atau anggaran daerah, atau oleh badan bisnis di mana bagian atau seluruh modal datang dari aset pemerintah dan/ atau aset daerah yang terisolasi, tetapi ketersediaan mereka diperbolehkan oleh hukum sebagai misi nasional.

3. Pelayanan administratif, sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Tindakan administratif yang diperintahkan oleh pemerintah dan diatur oleh undang-undang untuk memastikan perlindungan kepentingan pribadi, keluarga, kehormatan, dan material warga negara.
- b. Tindakan administratif yang dilakukan oleh lembaga non-

pemerintah yang diperintahkan oleh negara dan diatur oleh undang-undang, serta yang ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, ada beberapa prinsip yang harus diterapkan dalam penyediaan pelayanan di sektor publik (Mustopadidjaya, 2003), meliputi:

1. Menetapkan standar layanan; menetapkan produk dan proses berkualitas tinggi dan standar layanan dapat menunjukkan apa yang ditawarkan
2. Mulailah dengan pemikiran kritis, analisis, dan perencanaan, dan berikan semua informasi yang diperlukan untuk pengiriman layanan.
3. Pastikan semua pelanggan diperlakukan dengan adil. Dalam kasus di mana pelanggan memiliki pilihan yang jelas ketika membeli barang atau jasa, harga adalah adil
4. Meningkatkan akses masyarakat ke pelanggan. Akses pelanggan ke unit penyedia layanan harus mudah.
5. Secara terus menerus membahas suatu topik selama proses pelayanan.
6. Menggunakan semua sumber daya secara efisien untuk melayani pelanggan.
7. Selalu mencari umpan balik dan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan publik haruslah untuk memuaskan publik. Untuk

mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan, pelayanan yang berarti transparansi, akuntabilitas, responsif terhadap situasi, melibatkan partisipasi, menghormati kesetaraan hak, dan menjaga keseimbangan antar hak. (Poltak Sinambela, 2006)

2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus seimbang dan mempertimbangkan beberapa prinsip (Mahmudi, 2007):

1. Prinsip kesederhanaan mengacu pada ide untuk menjaga sesuatu tetap sederhana dan tidak rumit. Menurut prinsip ini, pelayanan publik harus diberikan melalui sistem dan prosedur yang sederhana, efisien, transparan, dan mudah dipahami.
2. Prinsip keterbacaan. Dalam prinsip ini, dikatakan bahwa layanan harus mengikuti prosedur atau metode kerja yang sudah ditetapkan, dikelola oleh staf yang kompeten dan profesional, dan memiliki wewenang untuk menangani masalah dan keluhan dari masyarakat dalam konteks pelayanan publik.
3. Prinsip kepastian waktu mengacu pada keyakinan atau jaminan mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses atau kegiatan. Prinsip ini menekankan pentingnya efektivitas dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, penyedia layanan telah memiliki estimasi waktu yang akurat mengenai produk layanan yang disediakan.

4. Prinsip ketepatan. menurut prinsip konsistensi pelayanan, produk yang harus diberikan kepada masyarakat harus memenuhi kebutuhan mereka dan memiliki legitimasi.
5. Prinsip pelayanan yang adil dan tanpa membedakan. Prinsip ini berhubungan dengan dasar kesetaraan hak, di mana perbedaan tidak menjadi alasan untuk menghalangi akses terhadap layanan. Pelayanan publik diberikan kepada kelompok masyarakat yang beragam dan heterogen tanpa perlu membandingkan satu kelompok dengan yang lain berdasarkan perbedaan mereka.
6. Prinsip kemudahan akses berarti memastikan bahwa semua orang dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan suatu layanan atau sumber daya. Kemudahan akses yang dimaksud mencakup lokasi yang mudah dijangkau untuk layanan publik, tersedianya infrastruktur yang memadai, serta penggunaan teknologi dalam penyampaian layanan.
7. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana merupakan aspek krusial lainnya dalam penyediaan layanan publik. Keberadaan fasilitas dan infrastruktur kerja, alat kerja, serta dukungan lainnya yang memadai, termasuk akses terhadap teknologi informasi yang mendukung layanan, merupakan faktor krusial dalam mencapai pelayanan publik yang baik.
8. Prinsip keterbukaan dan ketelitian. Prinsip ini terkait dengan seberapa profesional penyedia layanan publik. Pelayanan publik

harus dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab yang tinggi dan selalu mengutamakan kualitas untuk menciptakan layanan profesional. Untuk memandu mereka dengan baik dalam proses pelayanan, aparatur harus menunjukkan sikap yang jujur kepada masyarakat atau penerima layanan.

2.3.3 Asas-Asas dan Standar Pelayanan Publik

Para birokrat mengikuti pedoman yang menjadi acuan dalam melaksanakan pelayanan publik. Salah satu pedoman untuk birokrat adalah prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- a) Kepentingan publik, yang berarti bahwa penyediaan layanan harus memprioritaskan kebutuhan umum dan tidak harus memotivasi kepentingan individu atau kelompok tertentu.
- b) Keamanan hukum, yaitu jaminan bahwa hak dan kewajiban akan dipenuhi dalam pelaksanaan layanan.
- c) Kesetaraan hak, yang melibatkan penyediaan layanan yang tidak mendiskriminasi berdasarkan etnis, ras, agama, kelompok, gender, dan status ekonomi. Profesionalisme mengacu pada persyaratan bahwa penyedia layanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka.
- d) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yang berarti bahwa pemenuhan hak harus seimbang dengan kewajiban yang harus

dipenuhi, baik oleh penyedia dan penerima layanan. Prinsip non-diskriminasi menyatakan bahwa setiap warga negara berhak menerima layanan yang adil dan sama.

- e) Profesionalisme, yang berarti bahwa penyedia layanan membutuhkan keterampilan yang selaras dengan aspek dalam tanggung jawab mereka.
- f) Partisipatif merujuk pada eskalasi partisipasi warga negara dalam pelaksanaan pelayanan dengan memprioritaskan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g) Kesetaraan perlakuan/tanpa diskriminasi, artinya setiap warga negara memiliki hak untuk menerima layanan yang adil.
- h) Keterbukaan, mengacu pada kemudahan dengan mana individu yang menerima layanan dapat mengakses dan mendapatkan informasi tentang layanan yang mereka inginkan.
- i) Akuntabilitas adalah proses penyediaan jasa harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.
- j) Menyediakan akomodasi dan perlakuan khusus untuk kelompok-kelompok yang reaktif, yaitu memberikan dukungan untuk memastikan keadilan dalam layanan.
- k) Ketepatan waktu, mengacu pada penyelesaian setiap jenis layanan dalam jangka waktu yang ditentukan berdasarkan standar layanan. Kecepatan, kenyamanan, dan aksesibilitas adalah fitur kunci dari setiap jenis layanan, karena mereka

dijalankan dengan cepat, mudah, dan dapat diakses oleh semua orang.

- l) Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok-kelompok yang rentan, yang mengacu pada menyediakan kemudahan akses dan perawatan yang adil untuk memastikan keadilan dalam pengiriman layanan.

Dalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa komponen-komponen layanan standar meliputi: (a) dasar hukum, (b) persyaratan, (c) sistem, mekanisme, dan prosedur, (d) waktu penyelesaian, (e) biaya/tarif, (f) produk layanan, (g) fasilitas dan infrastruktur, (h) kompetensi penyelenggara, (i) pengawasan internal, (j) pengolahan keluhan, saran, dan umpan balik, (k) jumlah penyedia, (l) jaminan layanan yang menjamin bahwa layanan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, (m) garansi keamanan dan keamanan yang menunjukkan komitmen untuk menciptakan rasa aman dan kebebasan dari bahaya dan keraguan, dan (n) evaluasi kinerja penyedia.

2.4 Terminal Parkir Elektronik

Menurut Triwidodo (2018:4) dalam (Rahmadiansyah & Jamal, 2021), Terminal Parkir Elektronik, yang juga dikenal sebagai parkir meter digital dengan sistem multipayment, merupakan inovasi dari parkir meter konvensional. Alat ini memungkinkan pembayaran menggunakan uang tunai atau kartu. Maka dari itu, Terminal Parkir Elektronik (TPE) adalah jenis sistem parkir yang paling umum. Ini

ditandai dengan penggunaan teknologi pengukuran digital yang terhubung ke sistem komputer dan beroperasi kapan saja siang atau malam hari. Berikut adalah daftar beberapa manfaat yang dihasilkan oleh sistem parkir pintar (SFMTA, 2014):

a. *Easier payment methods*

Pembayaran di mesin parkir elektronik lebih mudah karena uang digital digunakan pada kartu parkir.

b. *Improved Muni speed and reliability*

Memfasilitasi proses parkir yang lebih cepat dan pembayaran tempat parkir, terutama di area komersial yang padat

c. *Reduced illegal parking*

Menyediakan area parkir yang dekat dengan mesin parkir elektronik akan mengurangi jumlah pengemudi yang sering melakukan parkir ilegal atau sembarangan.

d. *Improved safety for all road users*

Mengurangi kemungkinan kecelakaan yang sering terjadi di jalan, terutama untuk pejalan kaki, pengendara sepeda, dan pengguna kendaraan lainnya.

e. *Increasing economic vitality and competitiveness*

Memperluas jalur perdagangan yang padat Ini akan membantu mengubah perspektif masyarakat tentang kondisi parkir di suatu lokasi dan meningkatkan persaingan di daerah tersebut.

Terminal Parkir Elektronik digunakan sebagai sarana untuk melaksanakan pembayaran retribusi parkir di tepi jalan, dengan biaya

yang disesuaikan dengan peraturan daerah yang berlaku mengenai retribusi parkir.

2.5 Keberlanjutan

Konsep dasar yang mendasari sebagian besar gagasan tentang keberlanjutan dalam literatur tampaknya merupakan ukuran implisit dari kapasitas umum ekonomi untuk menghasilkan kesejahteraan ekonomi dari waktu ke waktu (Weitzman, 1997).

Dampak pembangunan ekonomi dan pertumbuhan industri terhadap struktur fisik, kelembagaan, dan intelektual masyarakat yang ada serta sistem alamnya, bagaimanapun, telah terdokumentasikan dengan baik. Keberlanjutan, menurut definisinya, mengatasi dampak-dampak ini dengan mendefinisikan dan merumuskan hubungan antara sistem ekonomi manusia yang dinamis dan sistem ekologi yang berubah lebih lambat, di mana kehidupan manusia dapat berlanjut tanpa batas, individu manusia dapat berkembang, dan budaya manusia dapat berkembang, sementara keanekaragaman, kompleksitas, dan fungsi sistem pendukung kehidupan ekologis dilindungi. Keberlanjutan juga merupakan keadaan ekonomi di mana tuntutan yang diberikan pada lingkungan dan sumber daya alam oleh manusia dan perdagangan dapat dipenuhi tanpa mengurangi kapasitas lingkungan untuk menyediakan bagi generasi mendatang (Gladwin dkk., 1995)

Namun, konsep keberlanjutan masih terus berkembang seiring dengan semakin banyaknya pengetahuan kita tentang sifatnya yang kompleks dan memiliki banyak sisi. Sebagian besar upaya untuk

mendefinisikan keberlanjutan hingga saat ini berfokus pada isu-isu teoritis antardisiplin dan pemahaman empiris tentang aspek ekonomi, kondisi ekologi, dan nilai-nilai sosial keberlanjutan, atau hubungan ekonomi-ekologi-sosial (Toman dkk., 1994). Kebutuhan untuk mendefinisikan dan mengejar keberlanjutan semakin jelas terlihat seiring dengan semakin eratnya kaitan krisis ekologi dengan aktivitas manusia dan, demikian pula, krisis lingkungan secara jelas berkorelasi dengan krisis ekonomi, sosial, politik, dan budaya. Karena sistem alam, ekonomi, dan sosial saling bergantung, maka logis jika semuanya harus diperhatikan saat menciptakan solusi berkelanjutan untuk krisis lingkungan (Mebratu, 1998), karena sifatnya yang terintegrasi, keberlanjutan telah diklasifikasikan menjadi tiga sistem: ekonomi, sosial, dan lingkungan (Peet & Watts, 2004) Berikut ini adalah pengantar singkat mengenai tiga sistem keberlanjutan:

a) Keberlanjutan Ekonomi

Keberlanjutan ekonomi berfokus pada bagian basis sumber daya alam yang menyediakan input fisik, baik yang terbarukan maupun yang dapat habis, ke dalam proses produksi. Dalam istilah ekonomi, keberlanjutan dapat digambarkan sebagai “pemeliharaan modal” atau “modal yang tidak menurun” di mana modal disebut sebagai modal buatan manusia (Goodland & Daly, 1996)

b) Keberlanjutan Lingkungan

Keberlanjutan lingkungan menambahkan pertimbangan masukan fisik ke dalam proses produksi, yang menekankan sistem pendukung kehidupan lingkungan seperti atmosfer, air, dan tanah. Menurut keberlanjutan lingkungan, kapasitas layanan lingkungan harus dipertahankan untuk mendukung keberlanjutan ekonomi dan sosial; karenanya, penipisan dan kerusakan berkelanjutan akibat aktivitas manusia terhadap layanan lingkungan yang tidak dapat dipulihkan dan tidak dapat digantikan tidak akan sesuai dengan dorongan keberlanjutan lingkungan (Khalili, 2011)

c) Keberlanjutan Sosial

Keberlanjutan sosial membahas kemiskinan dan pembangunan manusia. Pengurangan kemiskinan, sebagaimana disajikan di bagian berikutnya, merupakan tujuan utama pembangunan berkelanjutan. Keberlanjutan lingkungan, atau pemeliharaan sistem pendukung kehidupan, merupakan prasyarat utama bagi keberlanjutan sosial (Goodland, 1995)

2.6 Penelitian Terdahulu

Studi sebelumnya dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian yang sedang dilakukan. Beberapa elemen yang ditekankan dalam penelitian sebelumnya adalah konsep yang digunakan, metode dan pendekatan penelitian, hasil yang diperoleh, dan hubungannya dengan penelitian yang akan datang. Tujuan dari penelitian

sebelumnya adalah untuk membandingkan penelitian yang akan datang dengan sejumlah penelitian yang telah dilakukan oleh individu atau organisasi, di antaranya:

Tabel 3
Penelitian Terdahulu

1	Judul Penelitian	Inovasi Sistem Terminal Parkir Elektronik (TPE) di Kota Makassar
	Peneliti	Nur Hikmah, Mappamiring, Nasrulhaq (2020)
	Tujuan Penelitian	Bagaimana cara menerapkan inovasi sistem parkir elektronik berdasarkan atribut-atribut inovasi?
	Hasil Penelitian	Alat TPE yang lebih canggih ini memberikan rasa aman bagi masyarakat saat memarkir kendaraan di lokasi yang disediakan oleh PD Parkir Makassar Raya. Jika perparkiran konvensional hanya melibatkan daeng parker atau juru parkir, dengan adanya alat TPE, pengawasan akan dilakukan oleh pegawai dari PT KTI. Namun, masih ada sejumlah masyarakat yang tidak setuju dengan penggunaan alat ini, karena tarif per jam parkir dianggap terlalu mahal, terutama bagi mereka yang hanya perlu parkir dalam waktu singkat di area yang ditentukan oleh PD Parkir Makassar Raya. Masih terdapat segelintir masyarakat yang mengajukan keluhan atau menolak, karena adanya inovasi atau perangkat baru. Akibatnya, tidak semua orang dapat dengan mudah menerima sistem perparkiran yang berbasis alat TPE, sehingga pelaksanaan inovasi ini belum dapat berjalan secara optimal.
	Persamaan	Sama-sama meneliti terkait inovasi Terminal Parkir Elektronik
	Perbedaan	Adanya penambahan teori/konsep dan variabel dalam penelitian serta kondisi realitas objek yang diteliti
2	Judul Penelitian	Efektivitas Program Terminal Parkir Elektronik (TPE) Di DKI Jakarta (Studi Kasus Jalan H. Agus Salim Atau Jalan Sabang Jakarta Pusat)
	Peneliti	Rizky Pradipta, Dyah Hariani (2017)

	Tujuan Penelitian	Penelitian kasus dilakukan di Jalan H. Agus Salim, Jakarta Pusat, untuk menyelidiki keberhasilan dan hambatan dalam pelaksanaan program Terminal Parkir Elektronik (TPE) di Jalan H. Agus Salim. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif program TPE di DKI Jakarta.
	Hasil Penelitian	Program TPE masih belum menunjukkan efektivitas yang memadai. Dari lima instrumen pengukuran efektivitas program yang digunakan, hanya tiga di antaranya yang dapat dianggap efektif, sementara dua instrumen lainnya masih belum efektif.
	Persamaan	Sama-sama meneliti objek Terminal Parkir Elektronik
	Perbedaan	Variabel penelitian yang digunakan, penulis menggunakan variabel dari efektivitas.
3	Judul Penelitian	Analisis Implementasi Kebijakan Terminal Parkir Elektronik di Kota Bandung
	Peneliti	Muhammad Taufan Qohar (2018)
	Tujuan Penelitian	Untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan kebijakan terminal parker elektronik (TPE) yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bandung.
	Hasil Penelitian	Kinerja hasil dan dampak dari kebijakan terminal parkir elektronik di Kota Bandung masih belum mencapai optimal. Ini dapat dilihat dari belum tercapainya target pendapatan dari retribusi parkir. Namun, terdapat peningkatan dalam retribusi parkir yang bisa dianggap sebagai dampak positif. Faktor kunci yang menentukan keberhasilan atau kegagalan kebijakan ini adalah tingkat kesadaran masyarakat dalam mendukung inisiatif pemerintah.
	Persamaan	Sama-sama meneliti objek Terminal Parkir Elektronik
	Perbedaan	Fokus kepada retribusi dan kesadaran masyarakat terkait kebijakan TPE

Sumber: diolah oleh penulis

2.7 Kerangka Pikir

Hadirnya Terminal Parkir Elektornik sebagai salah satu inovasi pelayanan publik sebagai instrumen baru dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, penyelenggara layanan publik perlu mengembangkan sistem yang memiliki nilai inovatif. Menurut (Rogers, 1983) inovasi merupakan ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh setiap individu atau unit pengguna lainnya. Oleh karena itu, inovasi Terminal Parkir Elektronik dapat dianalisis melalui lima karakteristik berikut: (1) Keuntungan Relatif, (2) Kesesuaian, (3) Kerumitan, (4) Kemungkinan dicoba, dan (5) Kemungkinan diamati dan keberlanjutan (Peet & Watts, 2004)

Evaluasi Inovasi Terminal Parkir Elektronik

(Rogers, 1983) mengemukakan lima karakteristik inovasi meliputi:

- Keuntungan Relatif
- Kesesuaian
- Kerumitan
- Kemungkinan dicoba
- Kemungkinan diamati
- (Peet & Watts, 2004) mengemukakan keberlanjutan meliputi:
 - Keberlanjutan ekonomi



Terminal Parkir Elektronik yang sudah tidak beroperasi

Gambar 3
Kerangka Pikir