

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia selalu meningkat tiap tahunnya dalam kurun waktu 2022 hingga 2023. Berdasarkan data statistik dari Badan Statistik Indonesia jumlah kendaraan di Indonesia pada tahun 2022 sebanyak 148.261.817 kendaraan, meningkat pada tahun 2023 menjadi 157.080.504 kendaraan. Salah satu kota dengan kendaraan terbanyak yang turut serta menyumbangkan peningkatan pertumbuhan kendaraan di Indonesia yaitu Kota Bandung. Data terakhir yang di himpun dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung dalam publikasi “Bandung Dalam Angka 2024” potensi jumlah kendaraan di Kota Bandung mencapai 2.355.348.

Melihat tingginya tingkat kendaraan yang ada di Kota Bandung, hal tersebut akan berdampak pada penggunaan fasilitas parkir. Mobilisasi kendaraan yang tinggi bergerak setiap harinya dimana jika tidak diimbangi dengan ketersediaan fasilitas parkir yang memadai, maka akan membuat lahan parkir yang sudah ada di beberapa titik lokasi pun akan penuh karena tidak mampu menampung kendaraan dalam jumlah yang besar. Kekurangan tempat parkir inilah yang mendorong kendaraan baik roda dua maupun roda empat memarkirkan kendaraannya di sembarang tempat atau bahkan di bahu jalan, sehingga menghambat arus lalu lintas yang sedang berjalan.

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Parkir di definisikan sebagai keadaan suatu kendaraan tidak bergerak atau berhenti yang mana pengemudi akan meninggalkan kendaraannya untuk jangka waktu tertentu sampai menyelesaikan aktivitasnya ditempat tersebut. Fasilitas parkir dilihat dari penempatannya terbagi menjadi dua yaitu: pertama, parkir pada tepi jalan (*on street parking*) dimana fasilitas parkir berada pada tepi jalan umum dan kedua, Parkir di luar badan jalan (*off street parking*) yaitu fasilitas parkir yang dibuat khusus atau sebagai penunjang kegiatan yang

berada di luar badan jalan seperti tempat parkir khusus atau gedung parkir. Tetapi penempatan fasilitas umum dan penggunaan lahan untuk parkir tidak bisa disembarang tempat, harus dalam kawasan parkir yang sudah ditetapkan pemerintah setempat.

Penyelenggaraan perpajakan di Kota Bandung diatur dalam Peraturan Daerah nomor 16 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi di Bidang Perhubungan. Selanjutnya diubah menjadi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 3 Tahun 2020. Dalam perda tersebut diatur mengenai teknis penyelenggaraan parkir dan aturan teknis mengenai retribusi parkir di Kota Bandung. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khususnya disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi dan/atau badan.

Gambar 1. 1 Rekap TPE Yang Tersebar

REKAP TPE RUAS JALAN					
Up Date 01 November 2024					
No.	TPE	Ruas Jalan	Zona		Remarks
			Pusat	Penyangga	
1	445 TPE	70	246	199	445
2	250 TPE (Aktif)	50	195	55	250
3	195 TPE (Non Aktif)	48	66	129	195
No.	TPE	Ruas Jalan	Kerusakkan		Remarks
			Hardware	Other	
1	195 TPE (Non Aktif)	48	177	18	195
Ket :	Total Ruas Jalan TPE Aktif dan Non aktif Berbeda Dg Total Ruas Jalan Keseluruhan TPE Dikarena Dalam Satu Ruas Jalan Terdapat TPE Yg Aktif Dan Non Aktif.				

Sumber : UPTD perpajakan Kota Bandung (2025)

Di wilayah Kota Bandung, saat ini terdapat sebanyak 445 unit mesin parkir yang telah dipasang dan tersebar di 58 ruas jalan. Mesin-mesin parkir ini merupakan bagian dari sistem parkir elektronik atau TPE (Terminal Parkir Elektronik) yang bertujuan untuk mendukung ketertiban dan efisiensi dalam pengelolaan parkir di kota.

Gambar 1. 2 Jumlah TPE yang tersebar di ruas jalan Kota Bandung

REKAPITULASI TPE BANDUNG			REKAPITULASI TPE BANDUNG		
250 TPE AKTIF			195 TPE NON AKTIF (RUSAK)		
PERIODE 2024			PERIODE 2024		
No	RUAS JALAN	TPE Aktif	No	RUAS JALAN	TPE Non Aktif
1	Jl. ABC	5	1	Jl. Aceh	1
2	Jl. Aceh	2	2	Jl. Ahmad Yani	23
3	Jl. Ahmad Yani	6	3	Jl. Ambon	1
4	Jl. Alkateri	4	4	Jl. Badak singa	1
5	Jl. Ambon	4	5	Jl. Bahureksa	2
6	Jl. Astana Anyar	14	6	Jl. Baranang siang	2
7	Jl. Balong Gede	2	7	Jl. Belitung	2
8	Jl. Banceuy	9	8	Jl. Burangrang	7
9	Jl. Baranang siang	1	9	Jl. Cianjur	5
10	Jl. Braga	13	10	Jl. Cibadak	6
11	Jl. Burangrang	2	11	Jl. Cicendo	1
12	Jl. Cibadak	18	12	Jl. Cihapit	2
13	Jl. Cicendo	2	13	Jl. Ciliwung	3
14	Jl. Cihapit	3	14	Jl. Dalem Kaum	8
15	Jl. Cikapundung Barat	6	15	Jl. Gardu Jati	2
16	Jl. Cipaera	2	16	Jl. Gatot Subroto	2
17	Jl. Cisingkuy	1	17	Jl. Halimun	6
18	Jl. Dewi Sartika	5	18	Jl. Hasanuddin	4
19	Jl. Dulatip	8	19	Jl. Jamika	5
20	Jl. Gardu Jati	5	20	Jl. Japati	2
21	Jl. Gg. Cikapundung	1	21	Jl. Jawa	3
22	Jl. Gg. Suniaraja	5	22	Jl. Jendral Sudirman	4
23	Jl. Hariangbanga	1	23	Jl. Jurang	3
24	Jl. Hasanuddin	2	24	Jl. Karapitan	6
25	Jl. Japati	3	25	Jl. Kebon Jati	10
26	Jl. Jendral Sudirman	26	26	Jl. Kemuning	1
27	Jl. Kalipah Apo	5	27	Jl. Lengkong Besar	6
28	Jl. Karapitan	2	28	Jl. Lengkong Kecil	10
29	Jl. Kebon Jati	2	29	Jl. Leuwi Panjang	2
30	Jl. Kemuning	2	30	Jl. Lodaya	4
31	Jl. Lembong	2	31	Jl. M.Toha II	3
32	Jl. Lengkong Besar	3	32	Jl. Malabar	4
33	Jl. Lengkong Kecil	3	33	Jl. Naripan	2
34	Jl. Leuwi Panjang	6	34	Jl. Pagarsih	3
35	Jl. Lodaya	3	35	Jl. Pajajaran	6
36	Jl. M.Toha	6	36	Jl. Pasir Kaliki	1
37	Jl. Naripan	1	37	Jl. Progo	3
38	Jl. Otista	23	38	Jl. Pungkur	1
39	Jl. Pagarsih	6	39	Jl. Rangga Gading	5
40	Jl. Pajagalan	2	40	Jl. Sukajadi	5
41	Jl. Pasar Barat	1	41	Jl. Sultan Agung	4
42	Jl. Pasir Koja	1	42	Jl. Sumatra	5
43	Jl. Pecinan Lama	5	43	Jl. Sunia Raja	4
44	Jl. Progo	1	44	Jl. Surya Kencana	1
45	Jl. Pungkur	8	45	Jl. Talaga Bodas	3
46	Jl. Sunia Raja	5	46	Jl. Taman Pramuka	2
47	Jl. Surya Kencana	3	47	Jl. Taman Sari	4
48	Jl. Talaga Bodas	1	48	Jl. Vandefenter	5
49	Jl. Taman Sari	7		TOTAL	195
50	Jl. Ternate	2			
	TOTAL	250			

Sumber : UPTD Perparkiran Kota Bandung (2025)

Dari jumlah keseluruhan tersebut, pemerintah kota berencana untuk melakukan optimalisasi terhadap 195 mesin parkir. Optimalisasi ini mencakup berbagai upaya seperti perbaikan perangkat yang tidak berfungsi dengan baik, peningkatan sistem teknologi, serta penyesuaian lokasi agar mesin parkir dapat digunakan secara maksimal. Langkah ini diambil agar pelayanan parkir menjadi lebih baik, transparan, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna jalan.

Retribusi merupakan salah satu sumber pemungutan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan digunakan sebagai alokasi belanja daerah untuk pembangunan dan juga peningkatan kinerja aparatur Pemerintah Daerah. Dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi di Bidang perhubungan, parkir di tepi jalan umum merupakan salah satu sumber pendapatan daerah dari hasil retribusi pelayanan parkir sesuai dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengamanatkan bahwa pengaturan retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum dan tempat khusus parkir diatur dengan peraturan daerah (Qanun)

Dengan tingginya tingkat kendaraan yang beredar di Kota Bandung, potensi pendapatan asli daerah melalui retribusi parkir sangatlah besar. Tetapi realisasi target penerimaan retribusi parkir di Kota Bandung selalu tidak efektif.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pendapatan Pelayanan Parkir Kota Bandung

TAHUN	TARGET	REALISASI
2019	5.222.424.000	8.478.121.960
2020	72.366.847.082	6.817.107.286
2021	24.738.480.000	6.015.740.754
2022	25.323.036.000	9.728.799.801

Sumber : UPTD Pengelolaan perparkiran Kota Bandung

Kota Bandung yang dikelola UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Bandung yaitu pada tahun 2019 sampai 2021 realisasi pendapatan pelayanan parkir menurun. Sedangkan yang terbaru tahun 2022 pendapatan pelayanan parkir terealisasi meningkat kembali dari pada tahun-tahun sebelumnya, tetapi realisasinya belum sesuai. Pada tahun tersebut sudah menggunakan mesin parkir elektronik, tetapi sempat menurun kembali karena adanya pandemi covid-19. Hal ini merupakan tidak tercapainya target dan realisasi pendapatan pelayanan parkir, dimana terjadi kebocoran pendabuspatan pelayanan parkir yang sangat besar dan menjadi permasalahan bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya pendapatan retribusi di Kota Bandung, tetapi faktor yang paling besar adalah kerap kali ditemui petugas parkir liar, serta kerap kali menuntut bayaran parkir yang lebih besar daripada tarif resminya yang diatur di dalam Peraturan Wali Kota Bandung No. 66 Tahun 2021. Hasil pungutan parkir yang dilakukan oleh oknum parkir liar tidak masuk atau setor ke dalam pemasukan daerah, hal tersebut yang menjadi kerugian Pemerintah Daerah sehingga pengelolaan parkir tidak maksimal. Untuk mengatasi masalah tersebut dan upaya mendorong pendapatan retribusi parkir, Dinas Perhubungan bersama Pemerintah Daerah Kota Bandung melakukan transformasi digital dengan inovasi program peningkatan retribusi parkir dengan menggunakan teknologi melalui alat yang disebut Mesin Parkir Elektronik.

Dalam perspektif Islam, pelayanan publik merupakan amanah yang harus dijalankan dengan prinsip keadilan dan tanggung jawab. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. *An-Nisa'* ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ
بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

innallâha ya'murukum an tu'addul-amânâti ilâ ahlihâ wa idzâ ḥakamtum bainan-nâsi an tahkumû bil-'adl, innallâha ni'immâ ya'idhukum bih, innallâha kâna samî'am bashîrâ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah

kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Berdasarkan permasalahan diatas, upaya yang dapat dilakukan oleh UPT Pengelolaan Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Bandung terus mengoptimalkan pemanfaatan Mesin Terminal Parkir Elektronik (TPE) untuk menjadikan sistem pelayanan parkir yang lebih baik dan diharapkan sesuai dengan tujuannya untuk meningkatkan pendapatan yang lebih maksimal dari pelayanan parkir di Kota Bandung sehingga dibutuhkan pengelolaan yang baik

Dengan transformasi digital segala urusan dan aktivitas seluruhnya menggunakan sistem digital, banyak kota sudah memakai mesin parkir elektronik sebagai bentuk inovasi digital dalam pengelolaan parkir. Transformasi digital merupakan aspek utama dalam wujud perkembangan ekonomi yang sangat membantu mempermudah urusan dan aktivitas. Termasuk di dalamnya yaitu sistem informasi akuntansi yang memudahkan pencatatan transaksi keuangan. Pada umumnya Sistem Informasi Akuntansi digunakan sebagai alat dalam melaksanakan analisis keputusan atau sebagai pembuat keputusan yang berhubungan dengan transaksi-transaksi organisasi. Formulir, catatan, serta laporan ini dikoordinasikan untuk menciptakan data keuangan yang dibutuhkan untuk keputusan manajemen serta pemimpin, dan bisa meningkatkan pelayanan organisasi.

Transformasi digital akan berdampak terhadap efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan organisasi publik terhadap masyarakat. Sektor pemerintah harus melakukan transformasi digital secara internal dan eksternal. Pemakaian Terminal Parkir Elektronik (TPE) bisa kurangi sebagian resiko untuk pemerintah, diantaranya resiko penipuan, paling utama resiko kebocoran retribusi dikarenakan kesalahan perhitungan serta pengembalian diakibatkan pengoperasian manual, serta resiko keamanan saat setoran uang tunai. Dikatakan Wali Kota Bandung periode 2013-2018,

Tujuan penggunaan Terminal Parkir Elektronik(TPE), adalah untuk meningkatkan pendapatan retribusi parkir. Selama ini, pendapatan dari parkir tidak sesuai dengan potensi yang ada. Ada banyak pemasukan yang tidak masuk ke kas negara. Sedangkan menurut mantan Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung, tujuan pemasangan mesin parkir ini ada dua. Pertama, tidak ada lagi japrem (jatah preman) atau pungli. Dengan cara ini, ia berharap, kebocoran pendapatan dari parkir bisa ditekan. Dari perhitungannya, potensi parkir di awal pengoperasian mesin parkir mencapai Rp 50 miliar per tahun. Kedua, kontrol terhadap jukir lebih besar, sehingga ia bisa memperoleh data realtime. Tujuan program Terminal Parkir Elektronik merupakan upaya Pemerintah Daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta upaya dalam penyelenggaraan parkir yang optimal.

Mesin Parkir Elektronik ini ialah mesin yang hanya menerima uang elektronik yang disebut dengan *e-money* untuk melaksanakan transaksi pembayaran fasilitas parkir. Dalam prosedur penggunaannya, pengguna Terminal Parkir Elektronik cukup dengan menempelkan kartu *e-money* di mesin Terminal Parkir Elektronik (TPE), lalu memasukan nomor kendaraan, maka akan secara otomatis menarik tagihan melalui saldo *e-money* sesuai dengan durasi parkir dan besaran tarif yang berlaku. Dalam pengadaan barang untuk kebutuhan sarana dan prasarana Terminal Parkir Elektronik (TPE) menghabiskan anggaran sebesar 80 Miliar. Tujuan dari program Terminal Parkir Elektronik (TPE) yaitu memberikann kemudahan serta kecepatan dalam pembayaran, mengurangi tingkat pungutan liar oleh oknum parkir dan meningkatkan pendapatan retribusi parkir dalam Pendapatanan Asli Daerah (PAD).

Sebelum pemberlakuan resmi program Terminal Parkir Elektronik (TPE) di Kota Bandung sudah dilakukan uji coba sejak tahun 2013 di kawasan parkir Jalan Braga dengan menggunakan tujuh mesin parkir. Kawasan Braga merupakan kawasan cagar budaya dan sekaligus menjadi tempat hiburan, maka dari itu Kawasan Braga menjadi salah satu tempat yang ramai dikunjungi. Hal tersebut menjadi potensi yang bagus dalam penempatan uji coba karena kawasan parkir

tepi jalan Braga selalu ramai dipenuhi kendaraan.

Meskipun Pemerintah Kota Bandung telah menerapkan program Terminal Parkir Elektronik (TPE) untuk memecahkan masalah pungli dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari retribusi parkir tepi jalan, tetapi pada kenyataannya belum terlalu memberikan dampak yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari capaian target dan perbandingan hasil retribusi parkir sebelum dan sesudah adanya program Terminal Parkir Elektronik (TPE). Berdasarkan data pendapatan retribusi parkir dari Dinas Perhubungan, pada tahun pertama penggunaan resmi Terminal Elektronik yaitu tahun 2017, target realisasi penerimaan retribusi parkir tahun 2017 adalah 140 miliar namun hanya tercapai 5 miliar, atau sekitar 5% dalam presentase capaian target. Pada tahun 2018 mengalami peningkatan meskipun tidak signifikan, pendapatan retribusi parkir mencapai angka Rp. 10.476.806.000

Tetapi setelah dua tahun sejak diresmikan Terminal Parkir Elektronik (TPE) ternyata belum mampu mengatasi permasalahan pendapatan parkir di Kota Bandung bahkan menurun dibandingkan pendapatan tahun 2018. Menurut data yang dihimpun dari Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Wali Kota Bandung tahun anggaran 2019, dari target pendapatan retribusi parkir tepi jalan sebesar Rp.72.866.847.121.960 realisasi pendapatannya hanya mencapai Rp.8.478.121.960 dengan presentase pencapaian target hanya 11,64%. Begitu pula hasil yang didapatkan pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2020, pendapatan retribusi parkir kembali menurun menjadi Rp. 6.751.128.599. Hasil pendapatan diatas merupakan total pendapatan dari jumlah titik parkir yang ada di Kota Bandung yaitu sebanyak 205 titik.

Permasalahan utama dalam penerapan program Terminal Parkir Elektronik (TPE) ialah terjadi kesenjangan antara apa yang menjadi tujuan dan apa yang sejatinya terjadi. Tujuan utama program ini pada dasarnya berusaha mengoptimalkan Pendapat Asli Daerah dan mengurangi tingkat pungutan liar dalam hal retribusi parkir di Kota Bandung. Namun dalam realisasinya potensi untuk mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sumber retribusi

melalui program ini kenyataannya belum bisa mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Terbukti dari persentase setiap tahunnya yang cenderung terjadi penurunan. Pun perihal mengurangi tingkat pungutan liar, di beberapa lokasi parkir strategis juga masih dirasa banyak oknum yang melakukan pungutan liar sehingga membuat persentase capaian tidak bisa mencapai target.

Pengelolaan berkaitan erat dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), MSDM adalah kebijakan yang diambil organisasi dalam mengelola SDM nya diarahkan pada penyatuan elemen-elemen organisasional, komitmen pekerja, kelenturan organisasi dalam beroperasi serta pencapaian kualitas hasil kerja secara maksimal (Guest dalam Priyono, 2010:5). Maka, MSDM adalah peraturan atau kebijakan untuk mengelola sumber daya manusia agar efektif bagi organisasi dalam pencapaian suatu hasil kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Peran seorang pemimpin sangat sentral dalam pengelolaan sistem manajerial sumber daya di Kota Bandung, sehingga harus mampu memetakan potensi sumber daya daerah, dan implementasi regulasi yang optimal untuk mengurangi distorsi yang mungkin terjadi akibat adanya faktor penghambat (Ariesmansyah, A. 2021:298). Pemerintah Kota Bandung membuat program Terminal Parkir Elektronik (TPE) tersebut untuk mengatasi permasalahan parkir sehingga menjadikan pelayanan parkir yang lebih baik. Maka dari itu pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Perhubungan Kota Bandung menerapkan Terminal Parkir Elektronik (TPE) sejalan dengan RPJMD 2015-2018, dalam rangka mewujudkan konsep smart city dalam bentuk smart parking. (Fitri, 2017:76-77)

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENGELOLAAN TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK (TPE) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pencapaian tujuan pengelolaan terminal parkir elektronik (TPE) sebagai inovasi pelayanan publik di kota Bandung
2. Bagaimana integrasi pengelolaan terminal parkir elektronik (TPE) sebagai inovasi pelayanan publik di kota Bandung
3. Bagaimana adaptasi pengelolaan terminal parkir elektronik (TPE) sebagai inovasi pelayanan publik di kota Bandung.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah di atas sudah di jabarkan maka peneliti, bertujuan untuk mengetahui dan meneliti antaralain :

1. Pencapaian tujuan pengelolaan terminal parkir elektronik sebagai inovasi pelayanan publik di kota Bandung
2. Integrasi pengelolaan terminal parkir elektronik sebagai inovasi pelayanan publik di kota Bandung
3. Adaptasi pengelolaan terminal parkir elektronik sebagai inovasi pelayanan publik di kota Bandung.

D. Manfaat hasil penelitian

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya pihak yang terlibat dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Di sektor administrasi publik yang lebih terspesialisasi, manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu dapat membantu kemajuan ilmu pengetahuan. Penelitian ini juga dapat membantu menyempurnakan dan menyelesaikan kajian-kajian yang dapat menambah pemahaman akademis serta dapat memberikan bahan untuk penelitian selanjutnya. Peneliti dalam melakukan penelitian ini berharap dapat membantu bagi pembaca maupun peneliti dalam melanjutkan penelitiannya mengenai Efektivitas pengelolaan terminal parkir elektronik (TPE) sebagai inovasi pelayanan publik di kota Bandung

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga terdapat adanya manfaat praktis, adapun manfaat praktis dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Bagi Peneliti Dari penelitian ini diharapkan dapat membentuk sebuah kajian untuk menambah pengetahuan untuk peneliti serta dapat membantu dalam penelitian selanjutnya.
- b. Bagi Universitas Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan hasil dalam bentuk kajian referensi sebagai proses pembelajaran ilmu administrasi publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- c. Bagi Instansi Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan hasil yang baik, sehingga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan, saran serta manfaat dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pengelolaan terminal parkir elektronik (TPE) sebagai inovasi pelayanan publik di kota bandung
- d. Bagi Publik Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan sumber informasi yang jelas serta motivasi kepada masyarakat Kota Bandung agar mengetahui pentingnya angkutan umum massal guna tercapainya pengelolaan terminal parkir elektronik (TPE) sebagai inovasi pelayanan publik di kota bandung

E. Kerangka Berpikir

Pada kerangka pemikiran pada penelitian ini menggunakan grand theory berupa administrasi publik. Administrasi publik menurut (Pasolong, 2019:9) yaitu suatu organisasi atau kumpulan individu yang bekerja sama secara efektif dan efisien untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Dalam (Shafritz et al., 2016:9) Menzel menyatakan “Administrasi publik yang bekerja di pemerintahan juga dapat mengejar karir di bidang administrasi publik. Birokrat publik sehari-hari menangani permasalahan publik. Mereka juga mengeksplorasi isu-isu baru yang perlu ditangani dalam praktik pelayanan

publik dan bagaimana mengelola barang publik dengan memanfaatkan disiplin ilmu yang berbeda.

Administasi publik dan pelayanan publik saling terkait karena penyelenggaraan administrasi publik memerlukan penyediaan layanan yang sesuai dengan tuntutan publik. Menurut (Chalik, 2015:23) Pelayanan publik diartikan sebagai penyediaan barang atau jasa kepada masyarakat luas, dengan pemerintah pusat atau daerah mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan dan memenuhi keinginan masyarakat. Ketentuan yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan juga harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan

Pelayanan publik juga diatur berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan serangkaian tindakan untuk memenuhi persyaratan undang-undang setiap warga Negara atas produk, layanan, dan dukungan administratif yang diberikan kepada penyedia layanan publik, juga mengatur tentang pelayanan publik.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang berprinsip input, hasil, dan output yang signifikan. Hal ini dapat dilakukan pada tingkat pelayanan publik yang akan memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya terpenuhi. Duncan dalam (Steers, 2020:15) menyatakan ada tiga hal yang dapat menjadi suatu ukuran pada efektivitas organisasi yang wajib dilakukan guna mencapai target yang telah ditetapkan, yakni sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Bentuk suatu prosedur menyeluruh yang diikuti untuk mencapai tujuan dalam jangka waktu tertentu, dengan memperhatikan landasan hukum yang relevan serta target yang telah ditetapkan

2. Integrasi

Sejauh mana organisasi mengukur upayanya untuk melakukan penjangkauan, meningkatkan komunikasi, dan membangun konsensus melalui kerjasama dengan kelompok lain. sebab, kolaborasi atau komunikasi masyarakat belum cukup

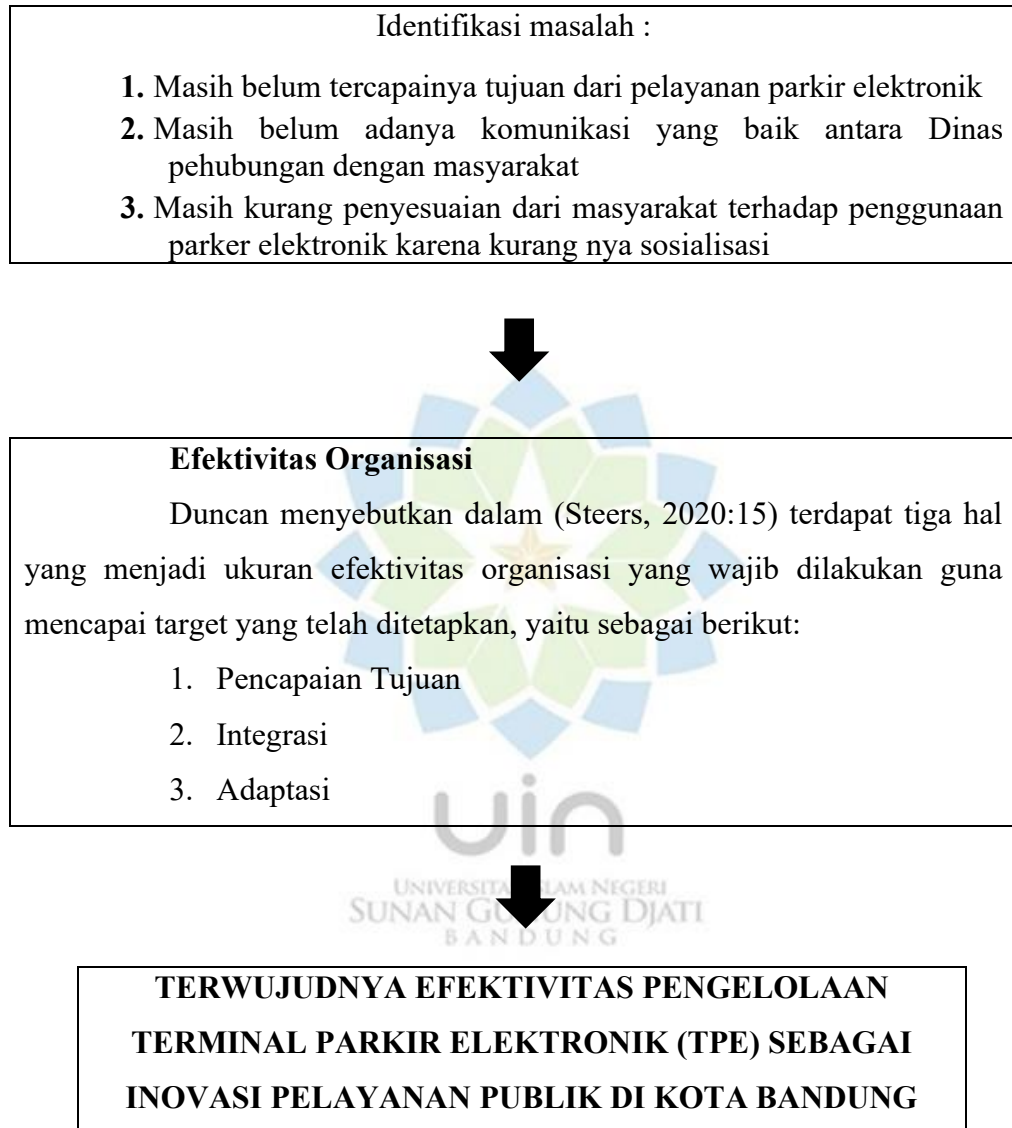
3. Adaptasi

Bentuk penyesuaian diri yang dilakukan oleh individu, kelompok atau kebijakan untuk mengakomodasi perubahan lingkungan. Dengan demikian, tingginya kapasitas pelayanan dan fasilitas publik yang ditawarkan merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kemajuan penyesuaian lingkungan. Hal ini berdampak signifikan terhadap angkutan umum yang memiliki infrastruktur dan layanan yang sangat baik namun kurang antusias penggunaannya

Berdasarkan dari tiga dimensi teori di atas, peneliti menggunakan tiga dimensi teoretis yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hal ini didasarkan pada tiga dimensi teoritis yang disebutkan diatas, karena akan adanya tolak ukur jangka waktu dan landasan hukum karena tujuan yang ditetapkan merupakan sebuah target. Dalam pelaksanaannya diperlukan koordinasi dan komunikasi yang baik dari pemerintah kepada masyarakat, penyesuaian Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mengeluarkan setiap kebijakan yang ada Maka dari itu, penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir



Sumber : (Steers, 2020) Data Diolah oleh peneliti (2025)