

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) Oleh Dinas Perhubungan Di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Inovasi sangat penting dalam pengelolaan suatu organisasi baik di sektor swasta maupun di sektor publik seperti lembaga pemerintah. Inovasi dalam lembaga pemerintah menjadi kebutuhan yang mendesak seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat untuk peningkatan kinerja instansi pemerintah agar dapat menyelesaikan masalah dalam kehidupan sehari-hari melalui berbagai program dan pelayanan. Inovasi adalah langkah konkret dari organisasi sektor publik untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat serta usaha untuk beradaptasi dengan perubahan zaman, terutama kemajuan dalam teknologi informasi. Inovasi merupakan suatu proses yang rumit dan terus berkembang, yang mencakup penciptaan, pengembangan, dan penerapan ide-ide baru atau perbaikan yang signifikan terhadap hal yang telah ada sebelumnya, baik itu berupa jasa, pelayanan, metode, sistem, maupun kebijakan. Inovasi tidak hanya menciptakan sesuatu yang baru secara spesifik, tetapi juga melibatkan perubahan yang memberikan nilai, manfaat nyata, dan pengaruh positif dalam kehidupan individu organisasi dan masyarakat secara keseluruhan.

Inovasi menjadi dasar yang penting untuk pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang berkelanjutan. Mengingat Visi dan Misi Kota Pekanbaru tahun 2025-2029 “menciptakan transformasi pembangunan yang berkelanjutan”.



Dengan menerapkan Visi dan Misi itu maka, asupan pendapatan daerah juga harus meningkat salah satunya dari retribusi parkir ini. Kota Pekanbaru mendorong atau mengelola inovasi secara efektif biasanya lebih mampu beradaptasi dengan perubahan global dan lebih siap menghadapi tantangan zaman. Inovasi membuka jalan untuk solusi baru yang ramah lingkungan, sistem pelayanan yang lebih responsif, serta pendekatan-pendekatan baru khususnya di bidang transportasi.

Pelayanan melalui sistem digitalisasi merupakan suatu inovasi dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru, khususnya Dinas Perhubungan, untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi parkir. Inisiatif ini menjadi komponen dari transformasi digital layanan publik yang didasarkan *E-Government*, yang mengaplikasikan teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan untuk mengatasi kendala pelayanan yang lamban, kurang transparan, dan beresiko mengalami kebocoran pendapatan daerah.

Sebelum penerapan digitalisasi, sistem manajemen retribusi parkir di tepi jalan umum menggunakan metode lama atau tradisional, yaitu pembayaran tunai langsung kepada petugas parkir. Metode ini seringkali menimbulkan permasalahan, seperti ketiadaan bukti pembayaran yang valid, potensi penyimpangan dalam setoran, kesulitan pada pengawasan terhadap penerimaan harian, dan kurangnya kejelasan mengenai data transaksi parkir yang diterima oleh ka daerah. Dengan dilakukannya digitalisasi retribusi parkir mesin *EDC*, setiap transaksi parkir yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung dicatat lewat mesin *EDC* yang dioperasikan oleh petugas parkir resmi. Alat ini berfungsi

sebagai alat pembayaran secara elektronik, memberikan resi bukti transaksi, serta dapat langsung terhubung ke sistem database Dinas Perhubungan.

Manfaat dari penerapan digitalisasi ini sangat berarti, baik untuk pemerintah daerah, masyarakat, serta petugas parkir. Dari segi pemerintah, pemanfaatan *EDC* memudahkan dalam pengawasan serta laporan keuangan karena semua transaksi tercatat dengan tepat dan dapat dilakukan peninjauan. Kemudian pendapatan dari retribusi parkir juga menjadi lebih terukur dan meningkat. Dari perspektif masyarakat, sistem ini memberikan jaminan keamanan karena ada kepastian hukum dan bukti pembayaran resmi, serta mengurangi terjadinya pungutan liar. Sementara itu, bagi petugas parkir, sistem ini mendukung mereka untuk bekerja dengan lebih baik petugas parkir, sistem ini mendukung mereka untuk bekerja dengan lebih profesional dan aman dalam menjalankan tugas, mengingat semua penerimaan dan setoran dilakukan secara sistematis.

Maka dari itu penulis memilih untuk menggunakan indikator penyelesaian yang dipilih dari sebuah pendekatan atau konsep hasil riset dan kajian yang dikemukakan oleh Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit 2006:15) menghasilkan 3 elemen keberhasilan *E-Government* yaitu *Support* (dukungan), *Capacity* (kapasitas), *Value* (Nilai) untuk mengetahui inovasi pelayanan melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (*EDC*) yang diharapkan sebagai berikut :

5.1.1 *Support* (dukungan)

Dijelaskan menurut hasil kajian dan riset dikutip dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006:15) keberhasilan penerapan sistem digital



dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, salah satunya faktor “Dukungan”. Elemen keberhasilan ini meliputi berbagai jenis dukungan, seperti bantuan dari pemimpin, kebijakan yang mendukung, memberikan pelatihan bagi pelaksana, serta ketersediaan perangkat mesin (teknologi), dan penerimaan atau dukungan penuh dari masyarakat Kota Pekanbaru khususnya di Kecamatan Senapelan. Digitalisasi retribusi parkir berbasis EDC di Kecamatan Senapelan, dukungan ini menjadi sangat penting agar sistem dapat beroperasi dengan efektif dan berkelanjutan.

Kemudian hal yang paling terpenting juga dalam konteks dukungan adalah keterlibatan dari pihak kepemimpinan. Para pemimpin perlu memiliki keinginan politik yang kuat untuk memajukan *e-Government*, karena hal ini berhubungan langsung dengan semua tahapan *e-Government*. Dengan kata lain, pemimpin tidak hanya dituntut untuk cerdas dalam menyusun rencana, tetapi juga harus mampu menjadi penggerak yang efektif selama pelaksanaannya. Tanpa adanya keinginan yang kuat sangat sulit bagi berbagai upaya pembangunan dan pengembangan *e-Government* untuk berlangsung dengan baik. Elemen keberhasilan ini juga merupakan salah satu pondasi penting dalam pelaksanaan *e-Government*, digitalisasi tidak akan dapat berlangsung dengan baik tanpa adanya dukungan yang kuat dari berbagai pihak.

Berdasarkan indikator pertama yang dijelaskan diatas, maka penulis memaparkan pertanyaan penelitian untuk diwawancara kepada informan penelitian yaitu Kepala UPT Perparkiran, Camat Senapelan, Anggota Dinas Perhubungan dan Petugas Parkir. Sesuai indikator yaitu Support atau “dukungan”

berikut sub-indikatornya “Pendistribusian mesin EDC, pelatihan kepada petugas parkir, dan retribusi parkir tercatat real-time kepada Dinas Perhubungan”.

1. Pendistribusian Mesin Electronic Data Capture (EDC) dan atau Barcode disediakan pada titik-titik parkir di tepi jalan umum.

Menurut Hall James A (2001), Distribusi merupakan proses yang dilakukan untuk mengantarkan barang kepada konsumen setelah penjualan. Dapat disimpulkan bahwa proses distribusi adalah serangkaian langkah atau aktivitas berulang yang berkaitan dengan pemasaran suatu produk.

Proses ini dimulai sejak barang masih dalam fase entitas yang menghasilkan sampai produk tersebut dijual. Berdasarkan pendapat Subagyo, Nur & Indra (2018), Distribusi adalah proses pemindahan atau pergerakan barang atau jasa dari asalnya ke konsumen terakhir, yaitu konsumen yang menggunakan, lewat jalur distribusi, serta pergerakan pembayaran yang mengarah balik, menuju produsen asli atau penyuplai.

Berikut pernyataan dari Kepala UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru yaitu Bapak Rafit Dwi Febri,S.STP.

“baik dalam upaya mewujudkan tranformasi Kota Pekanbaru menuju Smart City dan peningkatan Pendapatan Daerah dari Retribusi Parkir kemudian untuk meningkatkan nilai tranparansi dengan melakukan sebuah inovasi yang efektif dan efisien pemungutan retribusi parkir melalui digitalisasi menggunakan sebuah mesin Electronic Data Capture (EDC) dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru.UPT Perpustakaan sudah melakukan pendistribusian di angka 50% total mesin EDC yang sudah disalurkan pada kepada petugas parkir ditepi jalan umum. Inovasi digitalisasi retribusi parkir ini dimulai pada oktober tahun 2021 lalu”. (2 Juli 2025)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pernyataan dari UPT Perparkiran Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa telah dilakukannya sebuah transformasi inovasi digitalisasi pada sektor perhubungan lebih tepatnya pada parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru khususnya di daerah Kecamatan Senapelan. Dinas Perhubungan melalui UPT Perparkiran melakukan pendistribusian mesin EDC dan juga uji coba sebagai alat transaksi pembayaran retribusi parkir sudah dilakukan secara bertahap dan optimal dimulai inovasi ini dimulai pada akhir tahun 2021.

Pendistribusian ini langsung di sahkan saat masih menjabat periode itu yaitu oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Bapak Yuliarso SSTP, M.Si. dan Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Bapak Radinal Munandar, SSTP. Tahap pendistribusian inovasi pembayaran retribusi parkir menggunakan sistem digitalisasi mesin Electronic Data Capture (EDC), Sejak 1 Oktober Tahun 2021, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mulai melakukan inovasi pembayaran parkir non-tunai dengan mesin Electronic Data Capture (EDC) di sejumlah titik tepi jalan umum Kota Pekanbaru. Pada tahap awal, mesin di distribusikan sebanyak 250 unit yang tersebar dilokasi-lokasi protokol. Kecamatan Senapelan diidentifikasi secara khusus dalam dokumen yang menyatakan bahwa mesin Electronic Data Capture (EDC) akan diterapkan pada lokasi-lokasi parkir di Kecamatan Senapelan. Hingga Maret 2023 tercatat ada 156 lokasi parkir tepi jalan umum Kota Pekanbaru yang sudah menggunakan sistem pembayaran parkir tanpa uang tunai.

Kemudian dengan pertanyaan penelitian yang sama menurut Kassubag Senapelan.

“Inovasi ini sebenarnya sudah saya dengar isu nya dari awal tahun 2020 kemudian untuk pendistribusian perangkat Electronic Data Capture (EDC) ini sudah berjalan dengan baik dari tahun 2021. Meskipun masih ada beberapa titik yang belum terjangkau. Sekitar separuh dari total lokasi parkir di Kecamatan Senapelan sudah mendapatkan perangkat EDC ini. Dari Jalan Juanda, Jalan Sisingamangaraja, Jalan Sudirman dan Jalan Ahmad Yani diutamakan sebagai lokasi awal karena kawasan ini merupakan area yang padat dan sangat representatif untuk tahap percobaan atau penerapan pertama sistem digital ini”. (1 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kassubag Kecamatan Senapelan dapat disimpulkan bahwa harapan dari Kecamatan adalah agar perangkat atau mesin EDC ini dapat segera diselesaikan ke semua lokasi parkir yang berada di daerah Kecamatan Senapelan secara merata. Kemudian mengharapkan bahwa inovasi ini bisa memperkuat transparansi dan meningkatkan Pendapatan Daerah dari sektor retribusi parkir dengan signifikan, sekaligus memperbaiki citra pelayan publik kota yang lebih modern dan dapat diandalkan. Terakhir secara umum, Masyarakat Kecamatan Senapelan menunjukkan reaksi yang positif, meskipun beberapa diantaranya memerlukan pemahaman lebih lanjut untuk menyesuaikan diri dengan metode pembayaran yang tidak menggunakan uang tunai atau berbasis teknologi.

2. Memberikan pelatihan kepada petugas parkir mengenai penggunaan mesin Electronic Data Capture (EDC) dan atau Barcode

Menurut Sedarmayanti (2009) Pelatihan merupakan suatu bentuk

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses pembelajaran. Untuk melaksanakan pelatihan bagi petugas parkir, diperlukan pemahaman mengenai cara orang memperoleh pengetahuan. Setiap petugas didorong untuk mengembangkan diri dan berlatih. Belajar dan berlatih merupakan proses sepanjang mengembangkan, memanfaatkan serta menjaga sumber daya manusia agar fungsi organisasi dapat berjalan dengan seimbang.

Mengenai sumber daya manusia, hal yang perlu di perhatikan adalah memperhatikan tingkat keterampilan petugas, kemampuan individu mampu meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki. Pelatihan bersifat lebih spesifik dan hasilnya dapat langsung diterapkan di lingkungan parkir.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Kepala UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru, Bapak Rafit Dwi Febri, S.STP sebagai berikut.

“Untuk pelatihan mesin Electronic Data Capture (EDC) kepada petugas parkir sudah kita serahkan kepada anggota-anggota UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru yang langsung turun ke lapangan parkir agar lebih praktis di tepi jalan umum sesuai dengan kenyataan di lapangan. Anggota UPT Perpustakaan memberikan arahan, bimbingan dan pendampingan kepada seluruh petugas parkir, tentunya di titik yang sudah kita distribusikan mesin atau perangkatnya khususnya Kecamatan Senapelan”. (2 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru dijelaskan bahwa pelatihan ini dilakukan oleh anggota UPT Perpustakaan yang langsung turun ke lapangan untuk memberikan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

arahan, bimbingan dan juga pendampingan. Selain pelatihan, petugas parkir juga diberikan pemahaman tentang pentingnya perubahan sistem ini, khususnya dalam meningkatkan transparansi biaya dan membangun kepercayaan publik terhadap layanan parkir di tepi jalan umum. Petugas Parkir didorong agar tidak hanya berperan sebagai pengoperasi perangkat atau mesin, tetapi juga sebagai komunikator yang efektif dengan pengguna jasa parkir, agar dapat mengedukasi Masyarakat tentang cara memanfaatkan sistem pembayaran digital ini.

Tidak jauh berbeda dengan pernyataan hasil wawancara dari salah satu Pegawai UPT Perparkiran, Bapak Sutorisman.

“Iya, Pelatihan kepada petugas parkir di tepi jalan umum menggunakan digitalisasi mesin Electronic Data Capture (EDC) kita lakukan seminggu itu 4 atau 5 kali, karena kita juga setiap hari monitoring dengan patroli keliling itu sehari 3 kali turun ke lapangan, jadi pasti akan selalu terpantau oleh kami setiap harinya. Kami berikan arahan, bimbingan dan pendampingan ga hanya itu juga semua kami cek dari atribut atau ada perlengkapan yang kurang dari penggunaan mesin itu seperti kertas resi, atau baterai mesin, saldo dari petugas dan koneksi internet stabil atau tidaknya”. (2 Juli 2025)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 5. 1 Pemberian Pelatihan kepada Petugas parkir menggunakan Mesin EDC

Sumber : Data Olahan Penulis 2025

Berdasarkan penjelasan dari salah satu Pegawai UPT Perparkiran Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa telah dilakukan pelatihan petugas turun ke lapangan parkir dan langsung memberikan arahan, bimbingan dan pendampingan kepada petugas parkir di tepi jalan umum. Dijelaskan juga bahwa selama pelaksanaan di lapangan, anggota UPT Perparkiran Kota Pekanbaru juga melakukan pengawasan dan penilaian. Para anggota UPT Perparkiran menerima masukan dari para petugas parkir, termasuk jika terdapat masalah teknis yang muncul, seperti gangguan koneksi atau kesalahan pada alat. Melalui proses ini, UPT Perparkiran terus melakukan perbaikan dalam pendampingan teknis serta kesiapan infrastruktur pendukung.

Kemudian di perkuat dengan hasil dari wawancara dengan pertanyaan penelitian yang sama oleh salah satu petugas parkir yang berada di Kecamatan Senapelan, Bapak Panji.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

"Pelatihan ini dilaksanakan di titik tugas saya bukan di kantor UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru. Anggota UPT Perpustakaan menjelaskan mulai dari menghidupkan perangkat, memilih jenis kendaraan, hingga mencetak resi parkir untuk diberikan kepada masyarakat. Kemudian anggota UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru memberikan arahan bagaimana jika kondisi darurat seperti kehilangan koneksi internet atau tiba-tiba alat tidak berfungsi. Awalnya juga takut akan kesalahan tapi sudah sering di coba jadi terbiasa, karena sebelumnya kami memakai sistem manual, jadi ketika beralih ke sistem digital ini, banyak penyesuaian yang perlu di lakukan. Banyak pro dan kontra sebenarnya namun persepsi saya ngikutin arahan aja biar lebih efisien, tidak kebingungan mengenai perhitungan atau kehilangan karcis karena semua tercatat langsung dalam sistem". (28 Juni 2025)

Dari pernyataan salah satu petugas parkir yang bertugas di daerah Kecamatan Senapelan menjelaskan adanya perubahan sistem pembayaran retribusi parkir dari manual menjadi digital, para petugas parkir merasa kebingungan menggunakan sistem digital mesin *Electronic Data Capture (EDC)* tetapi dengan pelatihan dan arahan yang diberikan langsung di masing-masing titik parkir tepi jalan umum khususnya Kecamatan Senapelan oleh anggota UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru, petugas parkir merasa terbantu. Menurut para petugas parkir dengan melakukan pembayaran parkir menggunakan digital meningkatkan efisiensi waktu, transparansi anggaran, premanisasi, dan minim kehilangan karcis.

Petugas parkir melihat sejauh mana siap menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Petugas parkir terlibat secara langsung dalam proses perubahan ini. Pelatihan yang dilakukan UPT Perpustakaan berfungsi sebagai penghubung untuk menyadari bahwa sistem ini tidak hanya

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memudahkan pemerintah, tetapi juga memberikan keuntungan para petugas parkir di lapangan.

Menghubungkan semua transaksi tercatat dalam sistem yang bisa dipantau oleh Dinas Perhubungan secara *realtime*

Pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 tentang Penyelenggaran Perparkiran kemudian pada pasal 4 mengenai Penggunaan teknologi informasi dalam sistem pemungutan retribusi parkir. Peraturan ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan parkir berbasis teknologi yaitu mesin Electronic Data Capture (EDC) dan sistem tanpa uang tunai yang langsung terhubung dengan sistem pemerintah daerah.

Sesuai dengan peraturan ini, pada awal bulan oktober 2021 pemerintah Kota Pekanbaru mulai menerapkan pembayaran pelayanan parkir secara bertahap dengan pembayaran non-tunai, guna mengurangi resiko kebocoran Pendapatan Asli Daerah dan mampu meningkatkan efisiensi serta transparansi pada transaksi parkir.

serta memantau lewat tampilan yang diatur oleh UPT Perparkiran. Pembayaran tercatat secara otomatis dan dashboard waktu nyata disiapkan untuk pengawasan Dengan adanya sistem Electronic Data Capture (EDC), tidak ada lagi transaksi yang bersifat manual atau tidak terdaftar, karena semua aktivitas operasional petugas parkir di lapangan langsung terintegrasi ke dalam sistem basis data milih pemerintah Kota Pekanbaru.

Berikut hasil wawancara bersama Kepala UPT Perparkiran Kota

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru. Bapak Rafit Dwi Febri

“Baik, sejak Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Berparkiran mengenai penggunaan teknologi informasi. seluruh transaksi hasil retribusi parkir menggunakan digitalisasi mesin Electronic Data Capture (EDC) kita pantau selalu server dan pemantauan dashboard melalui staff admin kita dan juga terhubung langsung Dinas Perhubungan. Setiap transaksi kita ketahui karena langsung muncul di server secara real-time mulai dari titik lokasi parkir, waktu, dan jumlah pembayaran retribusi parkir. Jadi semisal ada lokasi parkir yang hasilnya agak mencurigakan, itu bisa langsung kami pertanyakan, kemudian inovasi ini sudah berjalan dari tahun 2021 mesin itu masih sangat kurang alokasinya buat seluruh titik parkir tepi jalan umum di Kota Pekanbaru, dari mitra kita sudah konfirmasi bahwa itu mesin EDC harganya mahal jadi kemungkinan mesin ini akan merata diberikan kepada para petugas parkir secara bertahap”. (2 Juli 2025)

Berdasarkan hasil pernyataan dari wawancara mengenai indikator diatas bahwa Kepala UPT Perparkiran menjelaskan penerapan sistem ini UPT Perparkiran (Dinas Perhubungan) memantau seluruh hasil retribusi parkir yang dipungut langsung oleh petugas parkir dilapangan, mesin Electronic Data Capture (EDC) ini menampilkan hasil yang sangat relevan, akuntabilitas, dan efisien tanpa ada penyimpangan dari hasil retribusi parkir, kemudian Kepala UPT Perparkiran juga mendukung inovasi ini untuk peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sektor Perparkiran yang ada di Kota Pekanbaru dan mendukung prinsip *Good Governance* dalam penyediaan pelayanan publik dan pernyataan dari Kepala UPT Perparkiran juga mesin Electronic Data Capture masih belum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merata keberadaannya di titik parkir tepi jalan umum Kota Pekanbaru namun, akan terus bertahap alokasinya dari kemitraan PT. Yabisa Mandiri dan Dinas Perhubungan.

Menurut Suryantoro Dartono (2022), berikut adalah sejumlah karakteristik dan fungsi umum mesin Electronic Data Capture (EDC) :

- a. Penerimaan Kartu: Mesin *EDC* dapat menerima kartu pembayaran, yang diserahkan oleh pelanggan saat melakukan pembelian atau transaksi finansial.
- b. Pembaca Kartu: Mesin *EDC* dilengkapi dengan alat pembaca kartu magnetic atau chip EMV yang mampu membaca informasi yang terdapat pada kartu. Termasuk nomor kartu, tanggal kedaluwarsa, dan data lainnya.
- c. Input data Transaksi: Sesudah membaca informasi dari kartu, mesin *Electronic Data Capture (EDC)* akan meminta input tambahan dari pelanggan, seperti jumlah transaksi atau kode keamanan (PIN).
- d. Otoritas Transaksi: Mesin *Electronic Data Capture (EDC)* mengirimkan data transaksi ke sistem pembayaran atau bank penerbit kartu untuk memperoleh otoritas. Proses ini mencakup validasi keabsahan kartu, ketersediaan dana, serta persetujuan untuk transaksi tersebut.
- e. Rekam Transaksi: Mesin *Electronic Data Capture (EDC)* mencatat transaksi yang berlangsung untuk tujuan rekonsiliasi dan pelaporan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data ini bisa dimanfaatkan oleh pedagang atau peritel untuk memantau penjualan serta menerima pembayaran.

- f. Pembayar elektronik: Mesin *Electronic Data Capture (EDC)* mendukung pembayaran secara elektronik, menggantikan penggunaan uang tunai atau cek.
- g. Keamanan: Mesin *Electronic Data Capture (EDC)* dirancang dengan berbagai langkah pengamanan untuk melindungi data sensitif mentransfer selama proses transaksi.
- h. Kemampuan Nirkabel: Beberapa mesin *Electronic Data Capture (EDC)* memiliki fitur koneksi nirkabel, memberikan kemudahan dan mobilitas, sehingga pedagang bisa menerima pembayaran di lokasi berlain.

Kemudian pernyataan yang tidak terlalu berbeda terkait pertanyaan yang sama, menurut Pegawai UPT Perparkiran. Bapak Ahrun Naza

*“Iya memang betul seluruh transaksi pemungutan retribusi parkir menggunakan sistem digitalisasi mesin *Electronic Data Capture (EDC)* terhubung secara realtime dikita melalui server dan dashboard. Kami sebagai pengawas di lapangan langsung bisa terkoneksi dengan mesin tersebut. Semisalnya kami punya jam operasional dimulai dari pagi sampai malam itu bisa kami pantau kalau ada petugas parkir yang tidak menghidupkan mesin atau ada kendala lain seperti alat, sinyal bisa kami pantau dan langsung kami turun ke lapangan apa kendala dari mesin tersebut. Semua datanya terekam di kami juga bisa menilai kinerja petugas parkir”.* (2 Juli 2025)

Berdasarkan pernyataan salah satu informan penelitian yaitu Pegawai UPT Perparkiran Bapak Ahrun Naza menjelaskan pemungutan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

retribusi parkir menggunakan sistem digitalisasi mesin Electronic Data Capture (EDC) terhubung dengan server dan dashboard UPT Perparkiran (Dinas Perhubungan), anggota UPT Perparkiran merasa sangat terbantu dengan inovasi ini dapat memantau secara keseluruhan yang menjadi kendala dan penyebab dilapangan yang sudah menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) dan mudah di jangkau apabila ada keluhan dari masyarakat ataupun petugas parkir dilapangan, kemudian melakukan evaluasi kinerja petugas parkir dilapangan agar adanya peningkatan petugas parkir yang integritas.

Berikut pernyataan dari salah satu petugas parkir pertanyaan sesuai dengan indikator yang sama sebagai berikut, Bapak Asep.

“Semenjak diterapkan sistem digitalisasi pada pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum dengan menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) seluruh aktivitas pembayaran tercatat secara realtime, tampilan di mesin itu ada lokasi parkir, waktu, kriteria kendaraan, tarif dari kendaraan itu, dan terakhir pembayaran dari via apa Qriss atau Brizzi. Semua nampak jelas dari mesin itu, kami petugas parkir di lapangan juga dipantau setiap hari sama UPT Perparkiran, kalau ada kendala kami telpon biasanya langsung ke lapangan, cuman itu pakai mesin ini ada sisi negatif positif nya kalau positif nya adanya integritas, transparansi dan akuntabilitas petugas parkir dilapangan, kalau negative nya parkir nya kan di tepi jalan umum jadi ga bisa kami pantau semua misalnya kami punya masyarakat mau keluarin kendaraannya abis parkir mau melakukan pembayaran karna koneksi agak lama loadingnya, gabisa pantau kendaraan lain keburu kabur kendaraan yang lain ruas jalan juga lebar. Saat itu juga posisi kendaraan lagi rame parkir sedikit kewalahan kami sebagai petugas parkir, kemudian

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terakhir tidak semua masyarakat paham digitalisasi ini bapak-bapak atau ibu-ibu yang sudah lanjut usia belum paham dan tidak terbiasa dengan perangkat elektronik mereka selalu membayar parkir dengan uang tunai”. (27 Juni 2025)

Pernyataan yang serupa dari informan salah satu petugas parkir dengan pertanyaan yang sama, Bapak Ridwan.

“setelah memakai mesin *Electronic Data Capture (EDC)* semua transaksi pasti dipantau langsung UPT Perparkiran (Dinas Perhubungan) sabisa bohong soalnya juga di mesin itu langsung keluar tarif kendaraannya, namun ga berjalan mulus begitu saja ada yang kendala jaringan kalau hujan agak terhambat, juga di setiap titik lokasi parkir yang kami awasi cuman satu mesin jadi agak menghambat kelancaran, karena semisal hari-hari besar kaya imlek, natalan, puasa atau mau lebaran atau juga anak sekolah libur rame yang parkir kendaraan kewalahan saya kalau satu titik cuman satu mesin *Electronic Data Capture (EDC)*”. (27 Juni 2025)

Berdasarkan pernyataan diatas dari informan penelitian petugas parkir dilapangan dapat disimpulkan bahwa petugas parkir sangat kooperatif dalam penerapan sistem digitalisasi menggunakan mesin *Electronic Data Capture (EDC)* sebagai sebuah inovasi dalam pengelolaan retribusi parkir di Kota Pekanbaru khususnya di Kecamatan Senapelan. Ada beberapa poin petugas parkir mengungkapkan adanya proses pemungutan retribusi parkir langsung tercatat secara realtime yang terhubung dengan UPT Perparkiran atau Dinas Perhubungan dan melakukan pemantauan. Petugas parkir melihat dengan adanya inovasi digitalisasi pengelolaan retribusi parkir meingkatkan nilai integritas yang tinggi, transparansi dan efisien. Terakhir, tantangan atau kendala yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dihadapi oleh petugas parkir dilapangan terdapat koneksi internet yang kurang stabil, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap inovasi digital dan keterbatasan mesin *Electronic Data Capture (EDC)*.

Mengenai kesejahteraan petugas parkir, implementasi sistem *Electronic Data Capture (EDC)* masih mempertimbangkan hak-hak mereka sebagai pelaksanaan yang bekerja di lapangan. Dalam sistem konvensional, pendapatan petugas parkir biasanya berasal langsung dari sejumlah biaya yang mereka terima. Namun, saat beralih ke sistem digital, semua transaksi pembayaran parkir terlebih dahulu masuk ke kas daerah melalui saluran perbankan. Setelah proses tersebut, petugas parkir mendapatkan hal mereka dalam bentuk insentif atau gaji yang diatur oleh pemerintah daerah. Sistem ini dapat berupa persentase tertentu dari total pendapatan retribusi parkir atau gaji tetap sesuai dengan kebijakan yang diambil. Dengan cara ini, kesejahteraan petugas parkir tetap terjaga, sementara pendapatan pemerintah daerah sesuai dengan potensi yang ada tanpa adanya kebocoran. Sistem pembagian yang jelas ini pada akhirnya membangun relasi yang lebih adil, masyarakat membayar sesuai dengan ketentuan petugas parkir menerima hak mereka dengan pantas, dan pemerintah mendapatkan pendapatan yang maksimal.

5.1.2 Capacity (Kapasitas)

Kapasitas sebagai faktor kunci keberhasilan E-Government. Menurut Indrajit (2006:15) salah satu aspek fundamental dalam keberhasilan pelaksanaan E-Government adalah kapasitas lembaga untuk mengelola dan mempertahankan

sistem yang berbasis teknologi informasi. Kapasitas ini berhubungan dengan potensi teknis, kelembagaan, serta sumber daya yang dimiliki sebuah instansi untuk menciptakan dan menjalankan inovasi digital secara berkesinambungan dan efektif.

Dalam penelitian ini kapasitas Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, khususnya melalui UPT Perparkiran, terlihat dari kemampuannya dalam menerapkan dan mengoperasikan sistem digitalisasi Electronic Data Capture (EDC) untuk pemungutan retribusi parkir di Kecamatan Senapelan.

Dalam hal ini pemerintah harus memiliki tiga hal mendasar yang terkait dengan elemen ini :

1. Tersedianya sumber daya yang cukup, terutama dalam aspek keuangan, untuk mendukung pelaksanaan aktivitas terkait e-government.
2. Infrastruktur teknologi informasi memadai menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan e-government.
3. Tenaga kerja yang berkompeten dan memiliki keahlian yang diperlukan untuk merealisasikan konsep e-government.

Menurut Nurhakim (2014), KPMG, sebagai salah satu firma konsultan terkemuka di dunia, memperkenalkan sebuah metode yang dinamakan “e-government capacity check”. Tujuannya adalah untuk menilai seberapa siap pemerintah dalam menerapkan prinsip-prinsip e-government. Salah satu faktor pentingnya ialah Value Chain Management. Komponen Value Chain Management berkaitan dengan seberapa baik pemerintah dapat mengelola rangkaian proses atau aktivitas yang diperlukan untuk menciptakan produk atau layanan dalam sistem e-government.



Terdapat tiga hal yang perlu di pertimbangkan terkait dengan hal ini, sebagai berikut

1. *Partner Relationship*, berhubungan dengan dukungan pemerintah dan timnya dalam menjalin kolaborasi dengan lembaga lain, baik itu lembaga pemerintah maupun pihak swasta atau eksternal, terutama dalam konteks pengalihdayaan (*outsourcing*).

2. *Value Chain Integration*, menekankan pada kesiapan dan kapabilitas pemerintah dalam menggabungkan proses dan aktivitas internal birokrasi dengan proses dan aktivitas dari mitra lain, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang paling efisien dan optimal kepada pengguna.

3. *Public Readiness Assessment*, berkaitan dengan mekanisme yang dimiliki pemerintah untuk menilai sejauh mana masyarakat siap untuk menghadapi pelaksanaan berbagai inisiatif program e-government.

1. Efisiensi proses pembayaran pengguna parkir tidak perlu menyiapkan uang tunai dengan menggunakan *Electronic Data Capture (EDC)* dan atau Barcode sehingga mempercepat proses transaksi.

Menurut Dwiyanto dkk (2008:76), efisiensi layanan merupakan perbandingan optimal antara input dan output dalam pelayanan. Secara ideal, pelayanan dikatakan efisien jika birokrasi mampu menyediakan input, seperti biaya dan waktu, yang menguntungkan masyarakat pengguna. Begitu juga terkait output layanan, birokrasi seharusnya dapat memberikan produk pelayanan berkualitas, terutama dalam hal biaya dan durasi pelayanan. Efisiensi terkait input digunakan untuk menilai sejauh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mana kemudahan akses publik terhadap sistem layanan yang tersedia. Akses publik dianggap efisien jika kepastian mengenai biaya layanan yang perlu ditanggung oleh masyarakat. Kepastian mengenai pengeluaran yang harus dilakukan oleh publik menjadi indikator signifikan untuk menilai tingkat korupsi dalam sistem pelayanan birokrasi. Birokrasi layanan publik yang korupsi biasanya ditandai dengan adanya biaya tambahan yang harus ditanggung oleh pengguna untuk bisa mendapatkan pelayanan publik, sehingga mereka terpaksa membayar lebih demi memperoleh pelayanan yang memadai dari birokrasi, padahal seharusnya pelayanan yang baik bisa diakses oleh semua masyarakat.

Demikian pula, efisiensi pelayanan dari segi output bertujuan untuk mengevaluasi penyerahan produk pelayanan oleh birokrasi tanpa adanya paksaan untuk masyarakat membayar biaya tambahan. Hal ini mencakup praktik seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan yang muncul dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Efisiensi adalah salah satu faktor yang berkontribusi terhadap suksesnya pelaksanaan inovasi dalam pelayanan publik. Penggunaan perangkat *Electronic Data Capture (EDC)* menawarkan kenyamanan yang signifikan bagi pengguna parkir karena masyarakat tidak perlu lagi menyiapkan uang tunai dengan jumlah tepat atau menunggu uang kembalian dari petugas. Dengan sistem digitalisasi ini, transaksi jadi lebih cepat dan praktis karena pengguna cukup memanfaatkan dompet digital di ponsel masing-masing dan kartu non-tunai Brizzi. Ini tentu sangat berbeda

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibandingkan dengan metode yang lama biasanya lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan, baik dalam penghitungan maupun pencatatan.

Keefisienan ini semakin terasa ketika transaksi digital dapat dilakukan dalam waktu singkat bahkan hanya dalam hitungan detik. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan parkir. Sistem digital ini juga secara tidak langsung memperkecil interaksi fisik antara pengguna, dan petugas parkir, yang relevan dalam mendukung pelayanan publik yang lebih higienis dan modern. Dalam proses pengelolaan, setiap transaksi yang berlangsung melalui mesin *Electronic Data Capture (EDC)* terekam secara otomatis dan langsung dalam sistem yang dikelola Dinas Perhubungan. Tidak hanya pengguna yang menikmati kemudahan, tetapi juga Dinas Perhubungan mendapatkan keuntungan berupa peningkatan akurasi data retribusi dan kemudahan dalam melakukan pemantauan serta pelaporan keuangan.

Berikut pernyataan dari salah satu masyarakat terhadap pertanyaan penelitian sesuai dengan indikator diatas. Lily

setelah saya tahu dan sudah merasakan inovasi digitalisasi retribusi parkir ini menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) saya setuju sih dengan inovasi ini dikarenakan saya gen Z, zaman sekarang anak muda jarang bawa uang tunai kemana-mana apalagi uang nominal kecil sudah pasti tidak ada, jadi tinggal scan atau tap udah deh praktis sih".

(25 Juni 2025)

Tidak jauh berbeda pernyataan dengan salah satu masyarakat dengan pertanyaan yang sama. Fadhly

saya sudah mendengar inovasi ini kalo saya gen milenial masih bawa

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cash tetapi ga jarang juga pakai dompet digital, inovasi nya bagus kadang juga kalau abis belanja pake uang tunai terus lupa deh nyisihin uang parkir, kalau udah pake inovasi digital kan lebih mudah ga harus mikir uang kecil lagi buat parkir". (25 Juni 2025)

Kemudian pernyataan salah satu masyarakat yang juga tidak jauh berbeda dengan pertanyaan yang sama. Anggi

Terbantu sekali sih dengan inovasi ini apalagi sekarang di Kota Pekanbaru lagi maraknya tukang parkir dimana-mana biar jelas gt kan kalau seribu rupiah ya seribu rupiah, kalau dua ribu rupiah ya dua ribu rupiah jangan lima ribu tapi ga dikembalikan padahal kan sekarang peraturannya udah baru tapi masih aja ada yang kedapatan kaya gitu gamau ribut tapi itu hak kami juga kan sebagai masyarakat punya peraturan tapi kok dilanggar, terus ngasih kembaliannya kondisi uang nya ada yang robek padahal kita juga ngasih uang yang masih mulus. Kebetulan saya tipe yang cashless jarang bawa uang tunai, lebih praktis". (25 Juni 2025)

Kemudian pernyataan oleh salah satu masyarakat dengan pertanyaan yang sama. Ibu Ami

Berdasarkan pernyataan diatas menurut masyarakat terhadap efisiensi proses pembayaran parkir menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) telah dirasakan oleh sebagian besar masyarakat Kota Pekanbaru dengan adanya inovasi ini merasa sangat terbantu dengan khususnya di gen Z dan gen Milenial atau generasi muda yang paham akan perkembangan teknologi dan memilih untuk bertransaksi apapun dengan metode digital merasa lebih praktis, meningkatkan efisien waktu. Peningkatan Pendapatan Daerah, Retribusi yang terkumpul dapat langsung masuk ke kas daerah tanpa harus melewati perantara.

2. Peningkatan Pendapatan Daerah, Retribusi yang terkumpul dapat langsung masuk ke kas daerah tanpa harus melewati perantara

Salah satu sumber penerimaan terbesar di sebuah daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang berfungsi sebagai indikator untuk mengevaluasi sejauh mana kemandirian Pemerintah Daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) mencakup hasil pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan aset daerah yang terpisah, serta sumber sah PAD lainnya. Di antara berbagai sumber PAD, retribusi daerah menjadi salah satu potensi pendapatan yang cukup signifikan, didapat dari sumber-sumber yang ada di daerah tersebut, yang dikenakan sesuai dengan Peraturan Daerah serta Undang-undang yang relevan. Semakin tinggi hasil Pendapatan Asli Daerah (PAD), semakin besar pula dana yang tersedia untuk mendukung pembangunan daerah, sehingga ketergantungan terhadap dana dari pemerintah pusat dapat berkurang. Salah satu jenis retribusi yang memberikan dampak penting terhadap pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah retribusi parkir.

Menurut Mardiasmo (2016) retribusi daerah adalah suatu jenis pungutan yang dikenakan oleh pemerintah daerah sebagai imbalan atas layanan atau pemberian izin tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk berbagai keperluan, baik untuk individu maupun sebuah badan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Retribusi Parkir Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum mengatakan bahwa

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

retribusi parkir adalah sejumlah uang yang harus dibayar kepada Pemerintah Daerah oleh setiap orang yang memarkir kendaraan ditempat parkir.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Bapak Rafit Dwi Febri,S.STP.

“iya sudah pasti dengan pembayaran menggunakan sistem digitalisasi Electronic Data Capture (EDC) ini seluruh transaksi langsung masuk dan tercatat otomatis ke server kita UPT Perparkiran atau Dinas Perhubungan, jadi juga kita pantau langsung dan juga otomatis langsung masuk ke kas daerah kita. Untuk peningkatan pendapatan daerah juga itu sudah pasti karena dengan inovasi digitalisasi ini sangat meningkatkan nilai transparansi”. (2 Juli 2025)

Kemudian diperkuat dengan hasil pernyataan Pegawai Dinas Perhubungan. Bapak Sutorisman

“dulu kami biasanya bergantung pada informasi dari petugas lapangan yang mungkin tidak selalu akurat atau ada manipulasi. Tapi sekarang, kami bisa langsung memantau jumlah transaksi setiap titik atau lokasi parkir khususnya di Kecamatan Senapelan hanya melalui dashboard. Tapi tetap kami pantau setiap hari nya ke lapangan dengan menjalankan patroli. Dengan sistem digitalisasi ini, penerimaan retribusi parkir menjadi lebih jelas dan terus meningkat”. (2 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru yaitu Bapak Rafit Dwi Febri,S.STP. dan Pegawai UPT Perparkiran Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa dengan inovasi penggunaan sistem digitalisasi Elecetronic Data Capture (EDC) dalam pemungutan dan pengelolaan retribusi parkir ada beberapa hal yang dapat disimpulkan dengan indikator yang dipaparkan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu dengan digitalisasi dapat mengurangi kebocoran pendapatan serta penyimpangan atau manipulasi dalam pemungutan atau pengelolaan retribusi, meningkatkan nilai transparansi dan ketepatan atau kejelasan data setoran yang di terima Dinas Perhubungan atau UPT Perparkiran Kota Pekanbaru, dan terakhir dapat mempermudah UPT Perparkiran dalam mengawasi petugas parkir di lapangan. Namun dapat dikatakan efektif jika dipengaruhi oleh sejauh mana fasilitas terpenuhi, kesiapan sumber daya manusia, aksesibilitas jaringan yang terpenuhi di lokasi parkir.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Bapak Rafit Dwi Febri,S.STP.

“Pemerintah Kota Pekanbaru sebenarnya berkomitmen melaksanakan inovasi ini secara bertahap tapi terus berlanjut. Namun lihat lagi dari kendala nya seperti kurangnya akomodasi alat atau mesin Electronic Data Capture (EDC) di semua titik lokasi parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru yang belum terjangkau oleh kami, kemudian kertas resi atau bukti pembayaran yang harus selalu tersedia, dan koneksi yang tidak bisa kita pastikan untuk selalu stabil”. (2 Juli 2025)

Kemudian diperkuat dengan hasil pernyataan Pegawai Dinas Perhubungan. Bapak Sutorisman

“Sistem nya sudah bagus, tetapi tantangannya adalah harus memastikan bahwa petugas parkir membawa mesinnya setiap hari, kemudian mengontrol mesin setiap hari jika ada kendala. Kami melakukan pendampingan teknis setiap hari kepada petugas parkir”. (2 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa tantangan dalam inovasi digitalisasi sistem parkir kurangnya akomodasi alat atau mesin Electronic Data Capture (EDC) di semua titik lokasi parkir tepi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jalan umum Kota Pekanbaru, harus memastikan bahwa kertas untuk bukti pembayaran selalu terisi oleh petugas parkir, dan koneksi mesin yang harus stabil. Kemudian UPT Perparkiran harus mengawasi petugas parkir membawa mesin itu setiap harinya saat pelaksanaan parkir.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Bapak Rafit Dwi Febri,S.STP.

“kami sedang berproses secara bertahap yaitu menerapkan peraturan ke seluruh lokasi perparkiran tepi jalan umum yang berada di Kota Pekanbaru untuk melakukan inovasi digitalisasi ini, kemudian kami akan melakukan pelatihan dan pengawasan yang efektif agar tidak ada lagi kesempatan penyalahgunaan sistem pembayaran tunai yang tidak sesuai dengan ketentuan”. (2 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Bapak Rafit Dwi Febri,S.STP menjelaskan bahwa solusi UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bersama Pemerintah Kota Pekanbaru dan kemitraan akan bekerja sama dalam mencapai inovasi digitalisasi ini secara bertahap dengan mengoptimalkan penyediaan infrastruktur mesin *Electronic Data Capture (EDC)* ke seluruh lokasi parkir yang berada di Kota Pekanbaru beserta jaringan dan koneksi mesin yang lebih stabil. Meningkatkan pelatihan yang lebih rutin kepada petugas parkir dilapangan agar lebih paham lagi dalam mengoperasikan mesin *Electronic Data Capture (EDC)*. Pemungutan retribusi parkir menggunakan digitalisasi mesin *Electronic Data Capture (EDC)* yang langsung terhubung secara realtime kepada Dinas Perhubungan sehingga meningkatkan nilai transparansi, akuntabilitas, dan efisien. Kemudian

dengan adanya sikap seperti ini menimbulkan peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sektor Retribusi Parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru.

3 Value (Nilai)

Menurut Indrajit (2016:12) kunci dari keberhasilan penerapan e-Government terletak pada value (nilai) yang dihasilkan. Saat membahas support dan capacity, terlihat jelas peran pemerintah sebagai penyedia layanan dalam proses pengembangan e-Government. Berbagai kebijakan tidak akan bisa dijalankan bila tidak ada nilai atau manfaat yang terkandung di dalamnya. Penerapan e-Government penerapan e-Government tidak ditetapkan oleh pemerintah semata, namun oleh masyarakat yang berkepentingan. Salah satu keuntungan yang diperoleh dari pengembangan e-Government adalah memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, yang memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Interaksi antara pemerintah dan masyarakat ini dapat diamati melalui komunikasi dua arah antara pemerintah, instansi terkait yang menjalin Kerjasama, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Indikator value (nilai) menunjukkan keuntungan nyata yang dialami oleh pengguna dari inovasi teknologi digital.

1. Edukasi dan Sosialisasi, memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat sistem digitalisasi.

Pada zaman digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi elemen terpenting dalam berbagai sisi kehidupan masyarakat. Memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat Kota



Pekanbaru khususnya Kecamatan Senapelan merupakan faktor penting dalam keberhasilan inovasi digitalisasi ini agar masyarakat memahami pemanfaatan penerapan mesin digital *Electronic Data Capture (EDC)*, yang mana metode ini menjadi warna baru dalam praktik pembayaran retribusi parkir.

Edukasi dan sosialisasi merupakan elemen penting dalam strategi untuk mengubah perilaku masyarakat. Tanpa metode ini, proses digitalisasi retribusi parkir akan menjadi sebuah kebijakan administratif yang tidak memberikan hasil yang nyata. Pemerintah daerah, melalui Dinas Perhubungan dan UPT Perparkiran di Kecamatan Senapelan, harus terus meningkatkan komunikasi yang bersifat dua arah dengan publik, agar kebijakan yang diterapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat secara keseluruhan.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kota Pekanbaru berdasarkan indikator diatas Lily

“sebenarnya udah paham sendiri sih gimana cara transaksi nya, soalnya juga pada umumnya kalau transaksi dimana aja tuh pakai mesin itu juga jadi udah ga bingung lagi gimana cara transaksinya” (25 Juni 2025)

Diperkuat oleh salah satu pernyataan masyarakat Kota Pekanbaru Fadhly

“saya kalau di mobil udah selalu standby kartu nontunai Brizzi itu jadi tinggal tap saja sudah selesai”. (25 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan diatas menjelaskan masyarakat sudah tidak asing dan paham dengan mesin Electronic Data Capture (EDC). Karena mesin tersebut sudah dipakai beberapa untuk transaksi pembayaran apa saja.

Berikut wawancara dengan Pegawai UPT Perparkiran Kota Pekanbaru.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Sutorisman

“Pasti setiap kami melakukan patroli keliling setiap hari, kami melakukan beberapa hal yang pertama itu mengawasi situasi dilapangan parkir jika ada kendala, kemudian memberikan pelatihan kepada petugas parkir dan memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat langsung dilapangan parkir sembari kami lakukan pelatihan itu tentang bagaimana menggunakan pembayaran melalui sistem digital ini. Agar masyarakat paham, jika kalau tidak mereka enggan melalukannya pembayaran dengan metode ini”. (2 Juli 2025)

Kemudian pernyataan menurut salah satu petugas parkir di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru Bapak Panji

“beda-beda sih ada masyarakat yang langsung paham dengan mesin ini, ada juga yang bertanya dulu kaya gimana prosesnya, tapi tetap saya jelaskan dan arahkan dengan baik”. (28 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai UPT Perparkiran menjelaskan adanya pemberian edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pengguna parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru juga harus memahami bagaimana proses pembayaran retribusi parkir dengan menggunakan metode digitalisasi mesin *Electronic Data Capture (EDC)*. Petugas parkir juga menjalankan tugas yang sesuai jika tidak tahu maka diarahkan yang sesuai. Maka dari itu edukasi dan sosialisasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan inovasi sistem digitalisasi. Masyarakat butuh arahan dan pendamping agar manfaat dari inovasi sistem digitalisasi ini dapat dirasakan secara langsung.

2. Peningkatan Infrastruktur menyediakan jaringan internet yang stabil di lokasi parkir strategis.

Dalam penerapan sistem digitalisasi penyediaan infrastruktur jaringan internet yang stabil pada lokasi parkir yang strategis merupakan hal yang penting untuk kelancaran proses transaksi pembayaran retribusi parkir

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui mesin *Electronic Data Capture (EDC)*. Infrastruktur yang memadai mendukung terciptanya nilai atau manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Senapelan. Penerapan sistem digitalisasi yang baru akan dipandang bermanfaat jika dapat memberikan suatu kemudahan, kecepatan serta kenyamanan dalam proses pemberian pelayanan.

Berikut merupakan hasil wawancara Kepala UPT Perparkiran. Rafit Dwi Febri,S.STP.

Saya sudah mendengar tentang bagaimana kestabilan jaringan internet untuk mesin EDC dilapangan, yang mana juga infrastruktur jaringan internet merupakan hal terpenting dalam penerapan sistem digitalisasi ini. Kami sudah mengevaluasi dan memikirkan jalan alternatif solusi yang baik untuk menyelesaikan permasalahan ini agar petugas parkir aman dan nyaman dalam melakukan tugasnya dilapangan". (2 Juli 2025)

Kemudian hasil wawancara dari pegawai UPT Perparkiran. Bapak Sutorisman

Setiap patroli selalu pantau kendala jaringan internet itu paling sering ditemukan. Kami sedang mencoba mengkoordinasikan perihal kestabilan jaringan internet ini kepada penyedia jaringan agar mampu memprioritaskan lokasi parkir tersebut. (2 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Kepala UPT Perparkiran dan Pegawai UPT Perparkiran yaitu Rafit Dwi Febri,S.STP. dan Bapak Sutorisman menyimpulkan bahwa Dinas Perhubungan melalui UPT Perparkiran sudah melakukan evaluasi terhadap kendala jaringan internet yang tidak stabil pada proses pembayaran retribusi parkir. Kemudian UPT Perparkiran juga mencoba untuk mengkoordinasikan kendala tersebut kepada penyedia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jaringan agar kendala tersebut teratasi tidak hanya di lokasi parkir yang strategis, lokasi yang terdekat dengan kota juga tetap menjadi prioritas dari UPT Perparkiran Kota Pekanbaru.

Kemudian diperkuat dari pernyataan salah satu petugas parkir dengan pertanyaan yang sama (Bapak Asep)

“Walaupun lokasi saya di tengah kota ga memungkinkan juga jaringan stabil, kalau lagi kondisi rame kendaraan parkir dan waktu keluar nya barengan kemudian jaringan internet nya ga stabil gatau lagi yang mana mau saya dulukan, terpaksa saya buat dulu manual baru saya input lagi daripada saya ga dapat apa-apa”. (27 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas parkir Bapak Ridwan dan Bapak Asep menyimpulkan bahwa lokasi yang terjangkau dan dekat dengan kota juga tidak menutup kemungkinan akan terjadinya internet yang tidak stabil. Jika infrastruktur jaringan internet kurang memadai, maka keuntungan dari inovasi digitalisasi dalam retribusi parkir menjadi tidak maksimal dan bahkan dapat menimbulkan pandangan negative dari masyarakat.

Peningkatan infrastruktur jaringan menjadi hal yang mendesak. Dinas Perhubungan melalui UPT Perparkiran perlu melakukan identifikasi terhadap lokasi-lokasi parkir yang belum memiliki jaringan yang memadai serta melakukan kerjasama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan adanya dukungan teknis yang diperlukan. Kemudian penting juga untuk menyediakan perangkat cadangan atau sistem secara offline sementara untuk petugas demi menghadapi kemungkinan gangguan jaringan, sehingga transaksi tetap dapat dilakukan dan data bisa disesuaikan kembali ketika koneksi sudah kembali.

Upaya tersebut tidak hanya membantu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga memastikan konsistensi sistem dalam waktu yang lama. Dengan memiliki infrastruktur yang baik, sistem pembayaran retribusi digital akan beroperasi lebih efisien, tepat dan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi serta modernisasi layanan pemerintah.

2. Faktor penghambat dari inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan.

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana, menjadi salah satu kendala yang muncul pada inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, Kepala UPT Perpajakan menyatakan:

"pada saat ini inovasi berjalan dengan skala bertahap dikarenakan ada kendala yaitu mesin EDC yang harga nya mahal. Jadi, terhambat untuk kami melakukan inovasi pembayaran retribusi parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru menggunakan mesin EDC ini. Mesin yang mahal menjadi penghambat dialokasikannya mesin EDC di seluruh titik parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru". (2 Juli 2025)

Kemudian diperkuat dari pernyataan dengan wawancara bersama Petugas parkir

"kalo lagi hujan petir gitu susah jaringan internet, suka lelet jadi agak terkendala tapi kalau udah gabisa dikondisiin saya buat manual dulu baru nanti saya input lagi pakai mesin". (27 Juni 2025)

Adapun hasil wawancara bersama Kepala UPT Perparkiran menyimpulkan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keterbatasan anggaran menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan digitalisasi retribusi parkir di tepi jalan umum. Penyediaan dan pendistribusian alat atau mesin Electronic Data Capture (EDC) yang seharusnya sudah di alokasikan ke titik-titik lokasi parkir tepi jalan umum namun terhambat dengan keterbatasan anggaran tersebut. Kemudian jaringan internet yang tidak stabil dalam proses pelaksanaan pemungutan retribusi menjadi faktor penghambat dari sebuah inovasi digitalisasi.

2. Keterbatasan Sosialisasi dan Edukasi, menurut wawancara bersama masyarakat dan petugas parkir mengenai kendala sosialisasi dan edukasi menyatakan:

“Saya kurang tau cara pakai mesin Electronic Data Capture (EDC). Biasanya juga saya kalau bayar parkir pake uang tunai aja terus, lagian juga saya kurang paham kalau main hp ini cuman tau angkat telfon, balas wa, sama transfer karena udah diajarin anak saya, kalau ada yang ngajarin saya pasti paham kok”. (25 Juni 2025)

Kemudian diperkuat dengan pernyataan petugas parkir dengan wawancara bersama petugas parkir

“Awalnya saya merasa agak bingung ketika pertama kali di tahun 2022 mendengar tentang pengoperasian alat atau mesin ini, karena saya belum terbiasa juga”. (2 Juli 2025)

Kurangnya pemahaman informasi mengenai digitalisasi menjadi faktor penghambat masyarakat dan petugas parkir dilapangan, masyarakat dengan kelompok umur yang rentan biasanya masih menggunakan sistem manual atau pembayaran tunai. Kemudian petugas parkir dilapangan perlunya pelatihan yang mendalam agar lebih terampil dalam memakai mesin

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Electronic Data Capture (EDC).

3. Peraturan yang belum mengikat, menurut wawancara bersama Kepala UPT Perpajakan mengenai peraturan atau dasar hukum yang jelas tentang inovasi pelayanan publik digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan sebagai berikut :

Sampai saat ini belum ada Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota yang secara khusus mengatur kewajiban penggunaan mesin EDC ini. Jadi, sistem digital ini memang sudah berjalan namun dasar hukumnya masih lemah, maka dari itu dampaknya cukup besar. Petugas parkir kadang belum konsisten menggunakan mesin EDC ini karena mereka tidak merasa bahwa ada aturan yang mengikat. Juga berdasarkan masyarakat yang sering kita dapat info nya sering bertanya “Apakah sistem digital ini bersifat wajib atau hanya uji coba sementara?” Jadi, bisa dikatakan implementsasinya belum bisa seratus persen maksimal.” (2 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Perparkiran dapat disimpulkan inovasi ini sudah hampir 4 tahun dilaksanakan namun belum ada Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota yang menjelaskan secara rinci terhadap kejelasan inovasi pelayanan melalui digitalisasi retribusi parkir.