OPTIMALISASI PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG TERHADAP E-PARKING (STUDI KASUS E-PARKING BENTENG KUTO BESAK)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

QISTY HASLA MARAMIS

2021610012

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA

UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

2026

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

OPTIMALISASI PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG TERHADAP *E-PARKING* (STUDI KASUS *E-PARKING* BENTENG KUTO BESAK)

Dipersiapkan dan disusun oleh

QISTY HASLA MARAMIS
2021610012

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 06 Agustus 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji,

Dr. Isabella, S.IP.,M.Si.
NIDN. 0215057502

Anggota Dewan Penguji I,

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Anggota Dewan Penguji II,

Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya

FAKULTAS IPB

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi	:	OPTIMALISASI PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG TERHADAP *E-PARKING* (STUDI KASUS *E-PARKING* BENTENG KUTO BESAK)
Nama Mahasiswa/I	:	QISTY HASLA MARAMIS
NPM	:	2021610012
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Tanggal Revisi	:	19 Agustus 2026

Disetujui Oleh,	**Tanda Tangan**
(Ketua Dewan Penguji) Dr. Isabella, S.IP.,M.Si. NIDN. 0215057502	
(Penguji I) Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si. NIDN. 0222028203	
(Penguji II) Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A. NIDN. 0225098601	

Mengetahui,

Ketua Program Studi **Ilmu Pemerintahan**	**Dekan Fakultas** **Ilmu Pemerintahan dan Budaya**
Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si. **NIDN. 0221079801**	**Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.** **NIDN. 0222028203**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi	:	OPTIMALISASI PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG TERHADAP *E-PARKING* (STUDI KASUS *E-PARKING* BENTENG KUTO BESAK)
Nama Mahasiswa/I	:	QISTY HASLA MARAMIS
NPM	:	2021610012
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Tanggal Persetujuan	:	29 Juli 2026

Disetujui oleh,

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. Isabella, S.IP.,M.Si.	**Dr. Doris Febrivanti, S.IP.,M.Si.**
NIDN. 0215057502	**NIDN. 0222028203**

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

SURAT PERNYATAAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

Yang menerangkan dibawah ini :

Nama : QISTY HASLA MARAMIS

NPM 2021610012

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1) Telah menempuh minimal 141 SKS di Program Studi Ilmu Pemerintahan (dibuktikan dengan DKN Mahasiswa)
2) Tidak memiliki nilai "D" lebih dari 1 (satu) mata kuliah, dan tidak memiliki nilai "E"
3) Tidak ada mata kuliah yang mengulang pada semester berjalan/semester depan
4) Skripsi merupakan hasil karya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim dosen pembimbing
5) Skripsi belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun perguruan tinggi lain.
6) Tingkat plagiasi Skripsi tidak boleh lebih dari 20%, apabila ditemukan bersedia menerima konsekuensi sesuai dengan peraturan program studi (pengecekan melalui Turnitin, plagiarism checker, dll)
7) Siap menerima apapun hasil verifikasi dokumen, apabila dinyatakan tidak memenuhi syarat, siap untuk tidak mengikuti ujian skripsi pada semester ini.

Pernyataan ini dibuat sebagai syarat mengikuti ujian skripsi, apabila pada kemudian hari didapati bahwa pernyataan ini tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, maka saya siap menerima sanksi yang ditentukan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri.

Palembang, 29 juli 2026



QISTY HASLA MARAMIS

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa syukur atas setiap proses yang telah dilalui selama perjalanan akademik. Karya ini tidak lahir dari usaha penulis semata, melainkan dari doa, dukungan, dan kepercayaan banyak pihak. Dengan penuh hormat dan cinta, skripsi ini dipersembahkan kepada kedua orang tua tercinta yang tak pernah berhenti mendoakan, menguatkan, dan menjadi tempat pulang dalam setiap keadaan. Doa dan pengorbanan kalian adalah kekuatan terbesar penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis juga mempersembahkan karya ini kepada keluarga, para dosen pembimbing, dan seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu, arahan, serta teladan dalam berpikir dan bersikap secara akademik. Akhirnya, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri—sebagai bukti bahwa kesabaran, ketekunan, dan tanggung jawab akan selalu menemukan hasilnya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal menuju proses belajar yang lebih bermakna di masa depan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Optimalisasi Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Palembang Terhadap E-Parking (Studi Kasus E-Parking Benteng Kuto Besak)" sebagai salah satu syarat dalam menempuh jenjang pendidikan Strata 1 pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri.

Tersusunnya skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, arahan, dan doa dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri (UIGM), yang senantiasa memberikan dukungan penuh terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi di lingkungan UIGM.
2. Ibu Doris Febriyanti, S.I.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya UIGM, yang selalu memberikan motivasi, arahan, dan dukungan moril dalam setiap proses akademik.
3. Bapak Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si., Selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan yang selalu memberikan arahan selama proses perkuliahan.
4. Dr. Isabella, S.IP.,M.Si. Dosen Pembimbing ke 1 dan Ibu Doris Febriyanti, S.I.P., M.Si., selaku Dosen Pembimbing ke 2 saya, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, pikiran, serta memberikan bimbingan dan saran yang sangat berharga bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya UIGM, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman, serta motivasi selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material yang tak ternilai harganya.

7. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan UIGM yang telah memberikan semangat, berbagi ilmu, dan saling mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teruntuk seseorang dari semua orang yang telah mendukung dan selalu ada buat saya, saya sangat amat berterima kasih sudah mengisi separuh semassa saya kuliah dikampus ini dan dikota ini. Yang selalu mengalah, mengusahakan dan menemani saya dikala saya tidak punya tempat bercerita dan bersandar sendiri dikota ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dalam hal isi maupun teknis penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemerintahan dan kebijakan publik, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis memohon ridha Allah SWT agar semua niat baik dan usaha ini mendapatkan keberkahan serta memberikan kontribusi positif bagi semua pihak yang memerlukan.

Palembang, 19 Agustus 2026

Penulis

QISTY HASLA MARAMIS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN REVISI iii
HALAMAN PERSETUJUAN iv
HALAMAN PERNYATAAN v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
INTISARI xiv
ABCTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 10
1.3. Tujuan Penelitian 11
1.4. Manfaat Penelitian 11
1.4.1 Manfaat Teoretis 11
1.4.2 Manfaat Praktis 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Literatur Review 13
2.2. Posisi Penelitian 18
2.3. Landasan Teori 19
2.3.1. E-Parking 19
2.3.2. Optimalisasi 23
2.3.3. *Good Governance* 26
2.4. Kerangka Berfikir 34
2.4 Definisi Konsep 35
2.5. Definisi Operasional 36

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 38
3.2 Unit Analisis dan Informan 39
3.3 Data dan Sumber Data 42

3.4 Teknik Pengumpulan Data 43
3.5 Analisis Data.....46
3.6 Validitas Data 47

BAB IV OBJEK PENELITIAN.....49
4.1. Sejarah Kelembagaan Dinas Perhubungan dan Konteks Kawasan Benteng Kuto Besak 49
4.2. Letak Geografis Dinas Perhubungan Kota Palembang dan Benteng Kuto Besak 51
4.3. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Dishub dalam Sistem Transportasi Kota ...53
4.4. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Palembang.....53
4.5. Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palembang.....54
4.6. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Palembang 55

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 57
5.1. Optimalisasi Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam Pelayanan *E-parking* di BKB 57
5.1.1. Produktivitas Pelayanan E-Parking..... 57
5.1.2. Kualitas Pelayanan E-Parking..... 65
5.1.3. Responsivitas Pengelolaan E-Parking..... 69
5.1.4. Responsivitas Pelayanan E-Parking..... 73
5.1.5. Akuntabilitas Pengelolaan E-Parking 77
5.2. Optimalisasi Penerapan Sistem *E-parking* di Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) Melalui Perspektif *Good Governance* (*World Bank*).....83

BAB VI KESIMPULAN 91
6.1. Kesimpulan.....91
6.2. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 13

Tabel 2. 2 Definisi Operasional 36

Tabel 3. 1 Karakteristik Informan 40

Tabel 5. 1 : Struktur tarif resmi yang mengikat bagi metode pembayaran tunai di lapangan 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir ……31

Gambar 4. 1 Letak Geografis Dinas Perhubungan Kota Palembang 51

Gambar 4. 2 Letak Geografis Bentek Kuto Besak Kota Palembang..... 52

Gambar 5. 1 Kondisi Pos Keluar, Papan Informasi Tarif Resmi, dan Sensor Kamera *E-parking* BKB..... 59

Gambar 5. 2 Kondisi Pintu Masuk dan Antrean Pengguna Layanan *E-parking* BKB 63

Gambar 5. 3 Penataan Lapangan Kendaraan Roda Dua Menggunakan Tali Pembatas Biru dan *Traffic cone* 66

Gambar 5. 4 Penataan Kendaraan Roda Empat Menggunakan Sarana *Traffic cone* dan Pembatas Tali 67

Gambar 5. 5 Kehadiran Personel Dinas Perhubungan pada Posko Tim Terpadu Pengamanan BKB 73

Gambar 5. 6 Karcis Parkir Manual Konvensional Tepi Jalan (Sistem Lama) 78

Gambar 5. 7 Tiket Struk Elektronik Berbasis Barcode *E-parking* BKB (Sistem Baru)..... 78

Gambar 5. 8 Papan Informasi Tarif Kendaraan Resmi CV Ozi Perkasa di Kawasan BKB 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan….……109
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian ……..111
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi……..112
Lampiran 4 Rekap Hasil Wawancara…..……113
Lampiran 5 Dokumentasi Lapangan……116
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiarism……117