



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN
(STUDI MENGENAI KUALITAS JASA JURU PARKIR DI ZONA E
KABUPATEN JEMBER)**

*The Analysis Of Service Quality Of Customer Parking
(Study Of Quality Expert Service Parking At The Zone E Of Jember Residence)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

Yunitaeka Sulistiyuwati
060910201036

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN
(STUDI MENGENAI KUALITAS JASA JURU PARKIR DI ZONA E
KABUPATEN JEMBER)**

Oleh
Yunitaeka Sulistiyuwati
060910201036

Pembimbing:
Dosen Pembimbing I : Drs. Agus Suharsono, M.Si
Dosen Pembimbing II : Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan (Studi Mengenai Kualitas Jasa Juru Parkir di Zona E Kabupaten Jember)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin, 01 November 2010

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Supranoto M.Si
NIP. 196102131988021001

Drs. Agus Suharsono M.Si
NIP. 196308141989031023

Anggota Tim Penguji,

1. Rachmat Hidayat S.Sos, MPA ()
NIP. 198103222005011001
2. Suji S.Sos, M.Si ()
NIP. 197909192008122001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada.

1. Kedua orangtuaku, Ibunda Nurwati dan Ayahanda Suwarno tercinta yang telah senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan nasehat selama ini.
2. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

**Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil
Usaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki.
Mahatma Gandhi¹**

**Harapan adalah tiang yang menyangga dunia.
Pliny the Elder²**

¹ Mahatma Gandhi, dalam *100% Kutipan Kata Motivasi Super Dahsyat*. Pustaka Diantara, Yogyakarta. 2009, 84

² Pliny the Elder, dalam *100% Kutipan Kata Motivasi Super Dahsyat*. Pustaka Diantara, Yogyakarta. 2009, hal 40.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Yunitaeka Sulistiyuwati

NIM : 060910201036

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan (Studi Mengenai Kualitas Jasa Juru Parkir di Zona E Kabupaten Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 01 November 2010
Yang menyatakan,

Yunitaeka Sulistiyuwati
NIM 060910201036

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan (Studi Mengenai Kualitas Jasa Juru Parkir di Zona E Kabupaten Jember), Yunitaeka S, 060910201036; 2010:98 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang harus dijalankan oleh aparatur pemerintahan. Dalam rangka penertiban dan memperlancar lalu lintas di jalan umum agar pelaksanaan parkir lebih berdaya guna dan berhasil dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan, maka perlu pengaturan parkir kendaraan. Wilayah kampus merupakan wilayah yang tergolong baru dalam sistem parkir Dinas Perhubungan dan masuk dalam zona pengawasan E. Lokasi pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan kelancaran lalu lintas di Zona E yaitu meliputi Jalan Jawa, Jalan Kalimantan, dan Jalan Sumatra. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kualitas pelayanan juru parkir kepada pengguna parkir berlangganan di zona E dan bagaimana perbandingan antara harapan masyarakat dan persepsi masyarakat pengguna parkir berlangganan (model analisis Gap) terhadap kualitas pelayanan parkir yang diberikan oleh juru parkir di Zona E. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan juru parkir kepada pengguna parkir berlangganan di Zona E.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 60 responden pengguna parkir berlangganan di Zona E dengan menggunakan teknik insidental sampling. Penelitian ini dilakukan di Zona E dan UPT parkir Dinas Perhubungan Kabupaten

Jember dari 6 Mei sampai 6 Juli. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisioner, dan dokumentasi.

Analisis data yang dipergunakan oleh penulis yakni menggunakan analisis ServQual (*Service Quality*) dari Parasuraman dkk, yaitu dengan menghitung skor harapan dengan persepsi pengguna parkir. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model analisis ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan dengan metode ServQual diketahui bahwa kualitas pelayanan juru parkir kepada pengguna parkir berlangganan di Zona E memiliki skor negatif untuk semua dimensi yaitu Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Hasil tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pengguna lebih besar dibanding realita atau persepsi yang dirasakan oleh pengguna sehingga kualitas pelayanan parkir berlangganan di zona E pada semua dimensi tersebut dikatakan tidak baik atau tidak memuaskan. Hasil penelitian ini hanya berlaku bagi 60 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini dikarenakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi tiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009:84).

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan (Studi Mengenai Kualitas Jasa Juru Parkir di Zona E Kabupaten Jember)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Suhartono, MP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Agus Suharsono M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak, Ibu, Dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.

7. Seluruh karyawan UPT parkir yang bersedia memberikan data dan informasi guna kelengkapan data dalam skripsi ini.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis selipkan sesuatu harapan mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, November 2010

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBINGAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian dan kegunaan penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian	21
1.3.2 Manfaat Penelitian	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Konsepsi Dasar	22
2.2 Konsep Pelayanan	24

2.2 Konsep Model Service Quality	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	37
3.1 Definisi Operasional	38
3.2 Tipe Penelitian	40
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.2.1 Tempat Penelitian.....	41
3.2.2 Waktu Penelitian	41
3.4 Sumber Data	41
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel	41
3.5.1 Penentuan Populasi	42
3.5.2 Penentuan Sampel	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Metode Analisis Data	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	49
4.1.1 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi UPT Parkir.....	50
4.1.2 Visi dan Misi UPT Parkir	52
4.1.3 Susunan Organisasi	52
4.1.3.1 Kepala UPT Parkir	53
4.1.3.2 Petugas Tata Usaha	53
4.1.3.3 Petugas Operasional	53
4.1.4 Keadaan Aparatur Pelaksana UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.....	55
4.1.5 Dasar hukum dari Pelayanan Parkir di Kabupaten Jember.	56
4.2 Analisis Data	58
4.2.1 Harapan Pengguna Parkir Berlangganan	58
4.2.2 Persepsi Pengguna Parkir Berlangganan.....	75

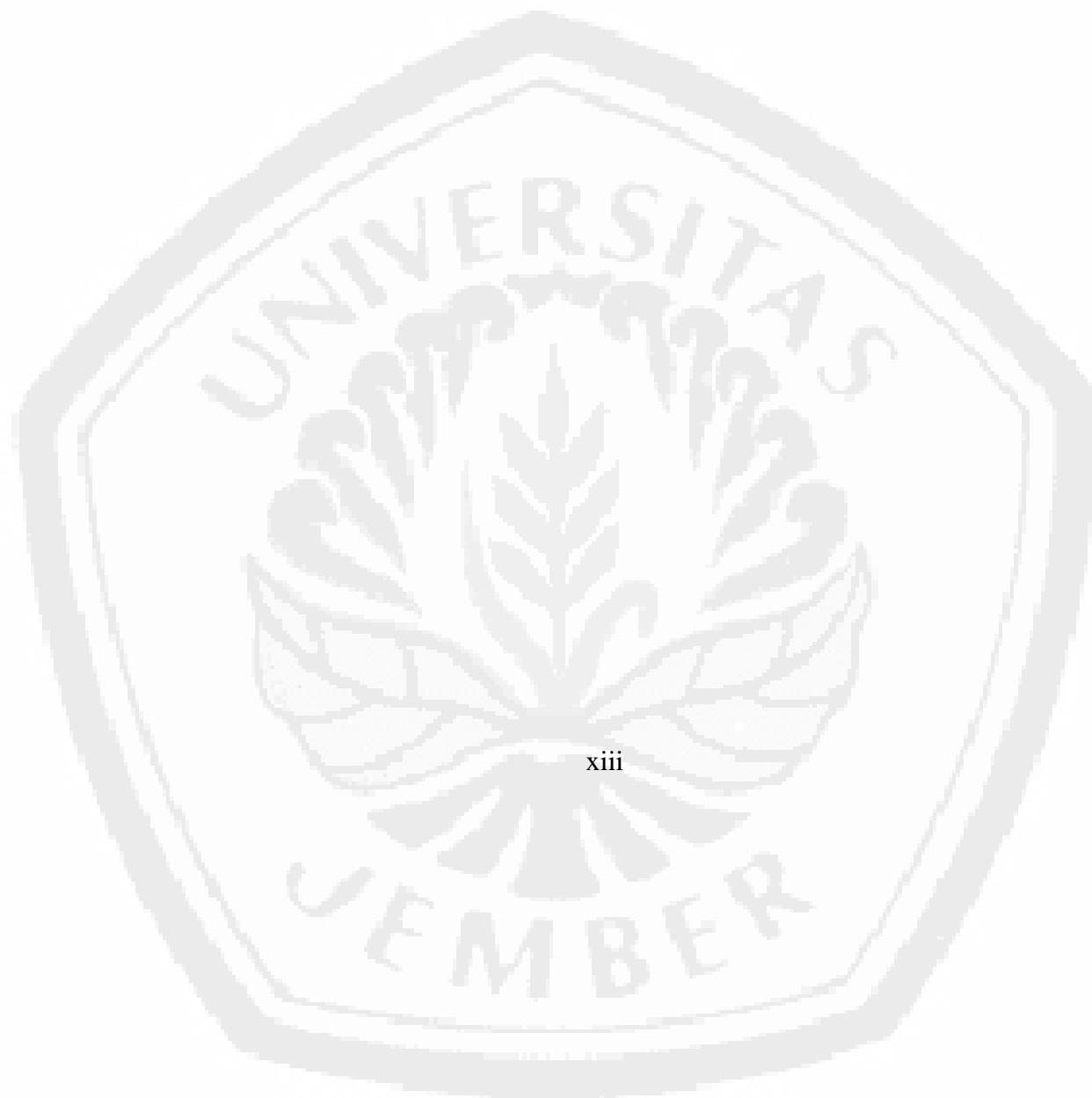
4.2.3 Analisis SERVQUAL (Service Quality).....	89
------------------------------------------------	----

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



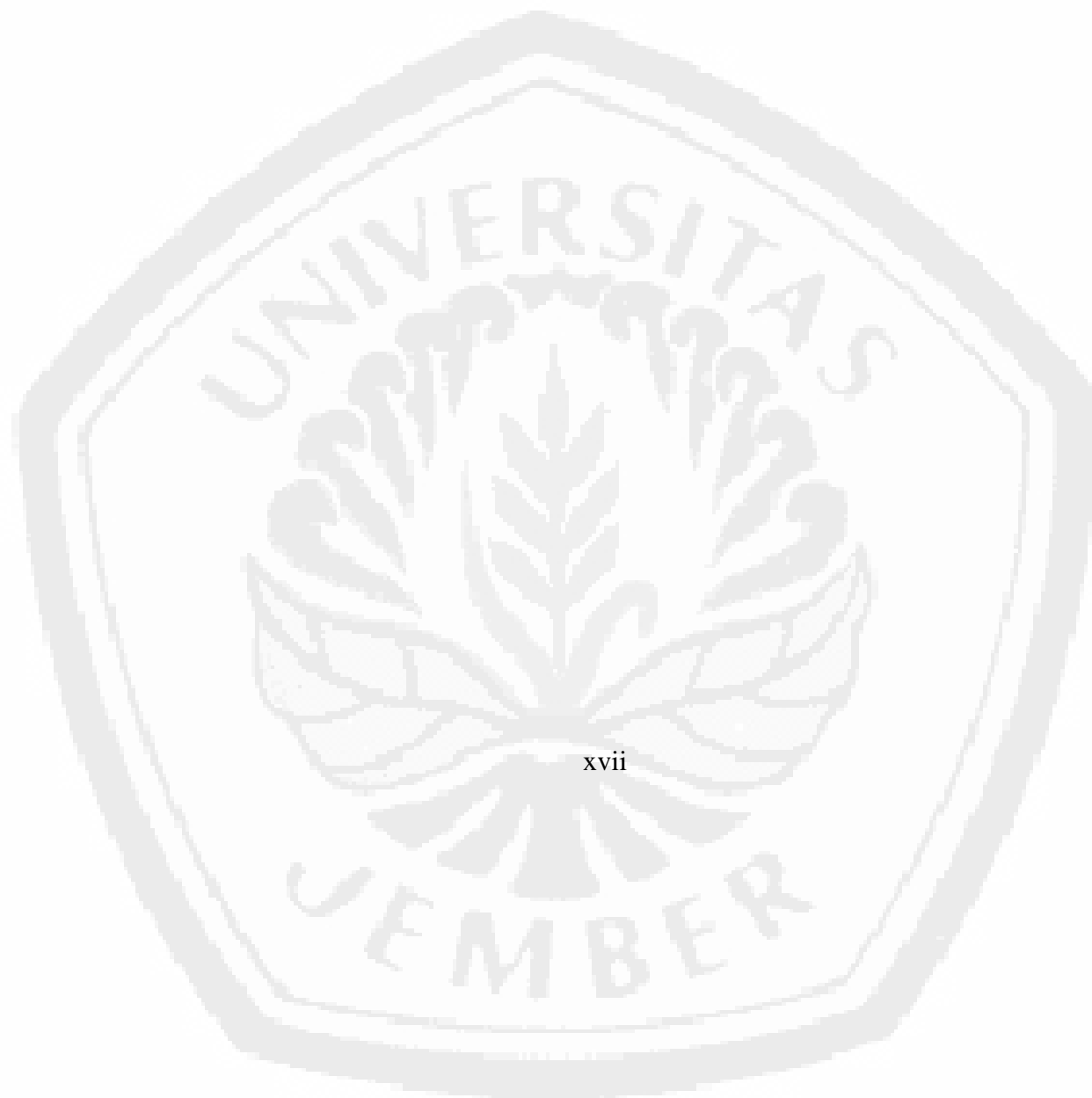
DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Struktur besaran tarif retribusi parkir kendaraan setiap tahun	10
1.2 Banyaknya pengguna parkir berlangganan di Kabupaten Jember tahun 2009 sampai Maret 2010	11
1.3 Realisasi pendapatan parkir berlangganan tahun 2009	13
1.4 Tempat dan lokasi pengawasan juru parkir	14
1.5 Banyaknya angka kecelakaan di Zona E Januari 2009 sampai Oktober 2010	15
1.6 Banyaknya angka kehilangan di Zona E Januari 2009 sampai Oktober 2010	17
4.1 Rincian Pegawai UPT Parkir Dinas Perhubungan	55
4.2 Komposisi pegawai menurut golongan dan pangkat	56
4.3 Deskripsi dimensi sarana dan prasarana menurut harapan responden (n=60).....	59
4.4 Deskripsi dimensi fasilitas penunjang menurut harapan responden (n=60).....	60
4.5 Deskripsi penampilan petugas menurut harapan responden (n=60)	61
4.6 Deskripsi bukti langsung (tangibels) menurut harapan responden(n=60)	61
4.7 Deskripsi konsistensi kerja menurut harapan responden (n=60)	62
4.8 Deskripsi sifat dapat dipercaya menurut harapan responden (n=60).....	63
4.9 Deskripsi dimensi keterandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan responden (n=60)	63

4.10	Deskripsi kesediaan petugas layanan menurut harapan responden (n = 60)	64
4.11	Deskripsi kemampuan petugas dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n=60).....	65
4.12	Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut harapan responden (n = 60)	66
4.13	Deskripsi kesopanan petugas pemberi layanan menurut harapan responden (n = 60)	67
4.14	Deskripsi penguasaan pengetahuan menurut harapan responden(n = 60)	68
4.15	Deskripsi kepastian petugas pemberi layanan menurut harapan responden (n = 60)	69
4.16	Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut harapan responden (n=60).....	70
4.17	Deskripsi akses terhadap petugas pemberi layanan menurut harapan responden (n=60)	71
4.18	Deskripsi perhatian petugas dalam memberi layanan menurut harapan responden (n = 60)	72
4.19	Deskripsi dimensi empati (<i>empathy</i>) menurut harapan responden (n=60)	73
4.20	Harapan pengguna parkir berlangganan di Zona E Kabupaten Jember	74
4.21	Deskripsi kondisi sarana prasarana lokasi parkir menurut persepsi responden (n = 60)	75
4.22	Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi responden (n = 60)	76
4.23	Deskripsi penampilan petugas menurut persepsi responden (n = 60)	76

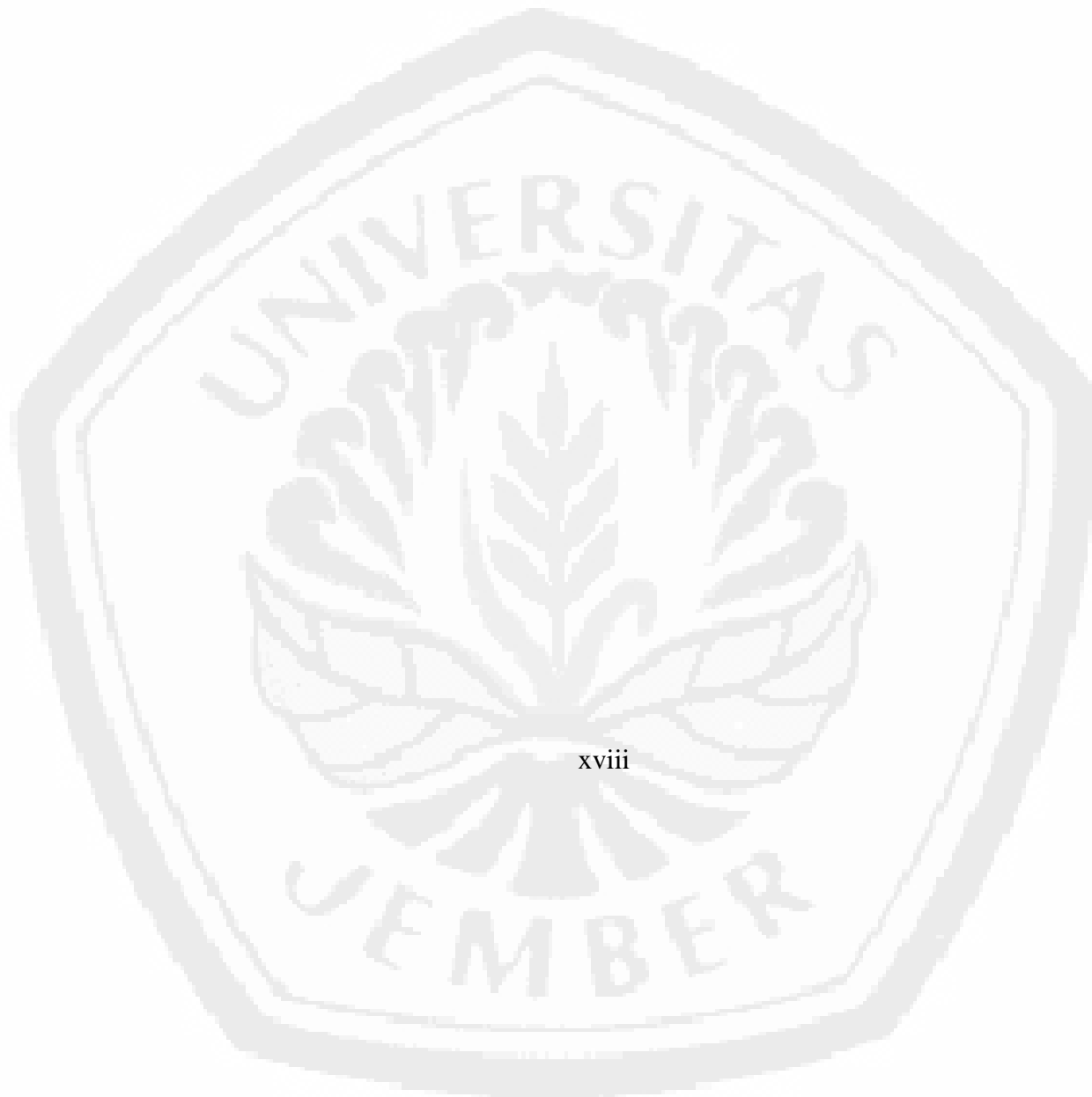
4.24	Deskripsi bukti langsung (<i>tangibels</i>) menurut persepsi responden (n=60)	77
4.25	Deskripsi konsistensi kinerja menurut persepsi responden (n=60)	78
4.26	Deskripsi sifat dapat dipercaya menurut persepsi responden (n=60)	78
4.27	Deskripsi dimensi keterandalan (<i>reliability</i>) menurut persepsi responden (n=60)	79
4.28	Deskripsi kesediaan petugas parkir menurut persepsi responden (n = 60)	80
4.29	Deskripsi kemampuan petugas dalam memberikan informasi menurut persepsi responden (n = 60)	80
4.30	Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut persepsi responden (n=60)	81
4.31	Deskripsi kesopanan petugas pemberi layanan menurut persepsi responden (n = 60)	82
4.32	Deskripsi penguasaan pengetahuan menurut persepsi responden (n = 60)	83
4.33	Deskripsi kepastian petugas pemberi layanan menurut persepsi responden (n=60)	83
4.34	Deskripsi dimensi jaminan (<i>Assurance</i>) menurut persepsi responden (n=60)	84
4.35	Deskripsi akses terhadap petugas pemberi layanan menurut persepsi responden (n=60)	85
4.36	Deskripsi perhatian petugas dalam memberi layanan menurut persepsi responden (n = 60)	86
4.37	Deskripsi dimensi empati (<i>empathy</i>) menurut persepsi responden (n=60)	87
4.38	Persepsi pengguna parkir berlangganan di Zona E Kabupaten Jember	88

4.39	Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan parkir di Zona E	89
4.40	Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan di Zona E	91



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model ServQual	33
2.2 Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan	35
4.1 Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	49
4.2 Susunan organisasi UPT Parkir	52



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lembar kuesioner.
- B. Rekapitulasi daftar nama responden.
- C. Surat permohonan izin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- D. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas.
- E. Surat keterangan selesai penelitian dari UPT Parkir.
- F. Peraturan Daerah No 12 Tahun 2008.
- G. Kontrak kerja juru parkir.
- H. Foto.

