



**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 Gandhi<sup>1</sup>**

**Harapan adalah tiang yang menyangga dunia.  
Pliny the Elder<sup>2</sup>**

---

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

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

<b>2.2 Konsep Model Service Quality</b> .....	<b>31</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
<b>3.1 Definisi Operasional</b> .....	<b>38</b>
<b>3.2 Tipe Penelitian</b> .....	<b>40</b>
<b>3.3 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>41</b>
3.2.1 Tempat Penelitian.....	41
3.2.2 Waktu Penelitian .....	41
<b>3.4 Sumber Data</b> .....	<b>41</b>
<b>3.5 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	<b>41</b>
3.5.1 Penentuan Populasi .....	42
3.5.2 Penentuan Sampel .....	42
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>43</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data</b> .....	<b>45</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
<b>4.1 Deskripsi Daerah Penelitian</b> .....	<b>49</b>
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
<b>4.2 Analisis Data</b> .....	<b>58</b>
4.2.1 Harapan Pengguna Parkir Berlangganan .....	58
4.2.2 Persepsi Pengguna Parkir Berlangganan.....	75

4.2.3 Analisis SERVQUAL (Service Quality).....	89
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## 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.