

**ANALISA PERPARKIRAN KAWASAN  
RUMAH SAKIT ROYAL PRIMA TERHADAP  
KEAMANANDAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ANTON FERIANDO NAPITUPULU  
198110046**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/12/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/12/23

**ANALISA PERPARKIRAN KAWASAN  
RUMAH SAKIT ROYAL PRIMA TERHADAP  
KEAMANANDAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar sarjana di Fakultas Teknik  
Universitas Medan Area



**OLEH:**

**ANTON FERIANDO NAPITUPULU  
198110046**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisa Perparkiran Kawasan  
Rumah Sakit Royal Prima Terhadap Keamanan  
Dan Kenyamanan Pengguna Parkir  
Nama : Anton Feriando Napitupulu  
NPM : 198110046  
Fakultas : Teknik

Disetujui:  
Komisi Pembimbing

Ir. Nuril Mahda Kangkati, M.T  
Pembimbing



Dr. ...  
Dekan



... Handari, S.T, M.T  
K.a. Program Studi

Tanggal Lulus : 04 Agustus 2023

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima saksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan saksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 04 Agustus 2023



Anton Feriando Napitupulu  
198110046

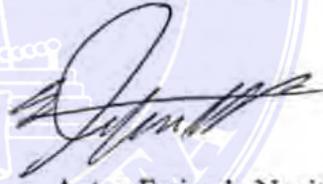
## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASISKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anton Feriando Napitupulu  
NPM : 198110046  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non Exclusive Royalty Free-Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Redesain Struktur Gedung Fakultas Teknik Universitas Medan Area Menggunakan Metode Flat Slab.** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas *Royalti Noneklusif* ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 04 Agustus 2023  
Yang menyatakan



Anton Feriando Napitupulu

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Deli Muda Hilir Pada tanggal 28 September 2000 Dari Ayah Asmar Darwin Napitupulu dan Ibu Henria sihotang penulis merupakan putra ke 2 dari 3 bersaudara. Tahun 2019 Penulis lulus dari SMA Rk Serdang Murni Lubuk Pakam dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area. penulis Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Proyek Pembangunan Sekolah Tinggi Prsadha Jinadhammo Mmtc Pancing, Medan, Sumatera Utara



## KATA PENGANTAR

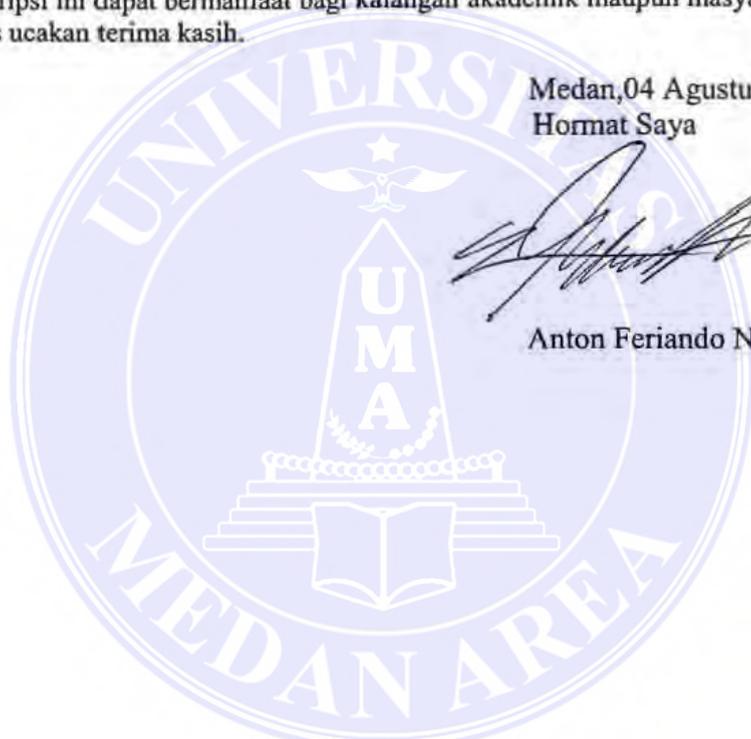
Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas berkat karuniadan rahmat-Nya, Laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tema yang dipilih dalam Skripsi ini adalah Perparkiran dengan judul Analisa Perparkiran Kawasan Rumah Sakit Royal Prima Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir. Termakasih penulis sampaikan kepada Ibu Ir.Nuril Mahda Rangkuti, M.T, sebagai Dosen Pembimbing dan Ibu Tika Ermita Wulandari, S.T, M.T., Selaku Ka Prodi Teknik Sipil Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada teman – teman yang telah banyak membantu penulis selama penyusunan skripsi. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu serta seluruh keluarga atas doa dan perhatiannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk membantu menyempurnakan Skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademik maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan,04 Agustus 2023

Hormat Saya



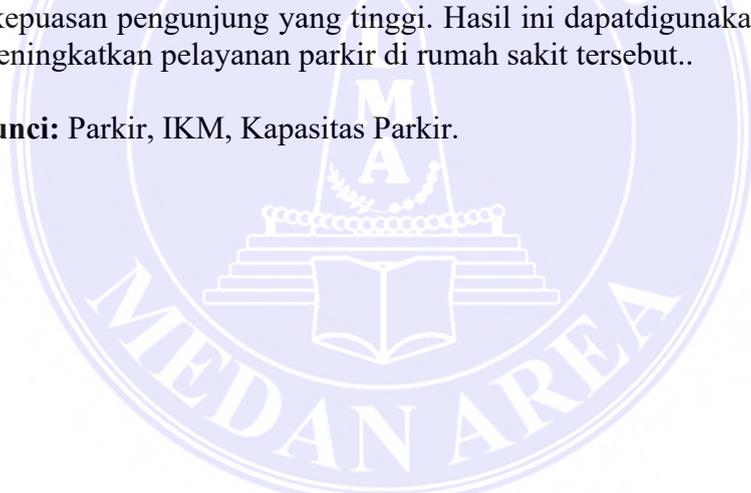
Anton Feriando Napitupulu



## ABSTRAK

Parkir merupakan masalah utama di banyak rumah sakit, terutama di kota-kota besar, yang memerlukan tempat parkir yang memadai dan sistem parkir yang efisien. Artikel ini menjelaskan studi kasus tentang keamanan dan kenyamanan sistem parkir di Rumah Sakit Royal Prima, yang memiliki luas area parkir yang cukup besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik lahan parkir, tingkat kedatangan, pelayanan, dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan parkir. Penelitian ini dilakukan metode penelitian kuantitatif deskriptif, melalui survei primer, yang mencakup observasi dan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata kendaraan yang parkir per jam adalah sekitar 34 kendaraan per jam, dan durasi parkir rata-rata adalah 1 jam per kendaraan. Kapasitas parkir kendaraan roda dua di rumah sakit ini adalah 140 kendaraan. Indeks parkir yang dihitung menunjukkan bahwa kapasitas parkir telah mencapai 40,72%. Selanjutnya, penelitian ini juga mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan parkir dengan menggunakan kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung sangat puas dengan kualitas parkir, pelayanan petugas, dan keamanan parkir di rumah sakit ini. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung mencapai 73,71, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar unsur unit pelayanan parkir di Rumah Sakit Royal Prima memiliki kinerja yang baik, dengan tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi. Hasil ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pelayanan parkir di rumah sakit tersebut..

**Kata Kunci:** Parkir, IKM, Kapasitas Parkir.



## ABSTRACT

*Parking is a major issue faced by many hospitals, especially in large cities, requiring adequate parking space and an efficient parking system. This article presents a case study on the performance of the parking system at Royal Prima Hospital, which boasts a sizable parking area. The research aims to identify the characteristics of the parking area, arrival rates, services, and factors influencing parking performance. The research employs a descriptive quantitative research method, conducted through primary surveys that include observation and data collection via questionnaires. The data analysis results reveal that the average number of vehicles parked per hour is approximately 34 vehicles per hour, with an average parking duration of 1 hour per vehicle. The parking capacity for two-wheeled vehicles at this hospital is 140 vehicles. The calculated parking index indicates that the parking capacity has reached 40.72%. Furthermore, the research also measures the level of visitor satisfaction with parking services using questionnaires. The findings indicate that the majority of visitors are highly satisfied with the quality of parking, the service provided by attendants, and the security of the parking area at this hospital. The calculated Community Satisfaction Index (CSI) reaches 73.71, indicating a high level of satisfaction. In conclusion, most components of the hospital's parking service unit perform well, with high visitor satisfaction levels. These results can serve as a basis for improving parking services at the hospital.*

**Keywords:** *Parking, CSI (Community Satisfaction Index), Parking Capacity*

## DAFTAR ISI

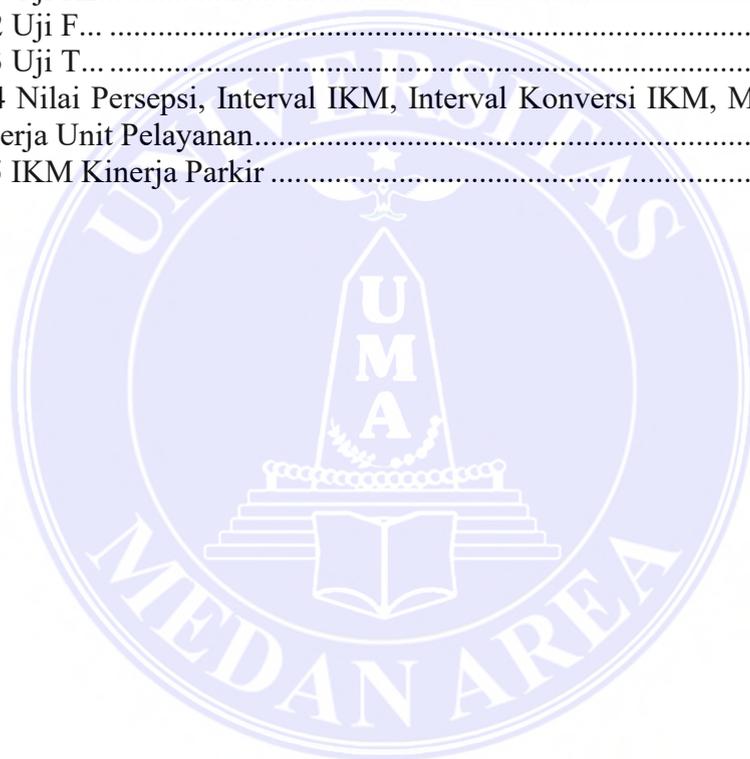
Halaman

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASISKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Tinjauan Umum.....	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	5
2.3 Teori Perparkiran.....	7
2.3.1 Pengertian Parkir .....	7
2.3.2 Jenis – Jenis Parkir .....	7
2.4 Satuan Ruang Parkir (SRP) .....	10
2.4.1 Dimensi Kendaraan Standar Untuk Mobil Penumpang .....	11
2.4.2 Ruang Bebas Kendaraan Parkir.....	11
2.4.3 Lebar Bukaannya Pintu Kendaraan.....	12
2.5 Pola Parkir Sepeda Motor .....	16
2.6 Karakteristik Parkir.....	19
2.6.1 Akumulasi Parkir dan Volume Parkir.....	19
2.6.2 Pergantian Parkir .....	20
2.6.3 Indeks Parkir .....	21
2.6.4 Durasi Parkir.....	21
2.6.5 Kapasitas Parkir.....	22
2.6.6 Kebutuhan Parkir.....	22
2.6.7 Survei Parkir.....	24
2.7 Pelayanan Parkir.....	25

2.8	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	27
2.8.1	Pengertian Umum Indeks Masyarakat .....	27
2.8.2	Survey Kepuasan Masyarakat .....	32
2.8.3	Unsur Survey Kepuasan Masyarakat.....	34
2.8.4	Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>42</b>
3.1	Lokasi Penelitian .....	42
3.2	Tahap Penelitian .....	43
3.1.1	Tahapan Persiapan.....	44
3.1.2	Pengumpulan Data .....	44
3.2	Uji Instrumen.....	50
3.2.1	Uji Validitas .....	50
3.2.2	Uji Realibilitas.....	50
3.3	Alur Penelitian.....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
4.1	Hasil Identifikasi .....	52
4.1.1	Analisis Patroli Parkir .....	52
4.1.2	Durasi Parkir .....	53
4.1.3	Kapasitas Parkir.....	54
4.1.4	Indeks Parkir .....	54
4.1.5	Uji Validitas .....	59
4.1.6	Uji Reabilitas.....	59
4.1.7	Uji Hipotesis.....	62
4.1.8	Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	66
4.1.9	Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja Mutu Pelayanan.....	66
4.2	Pembahasan .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>69</b>
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>72</b>

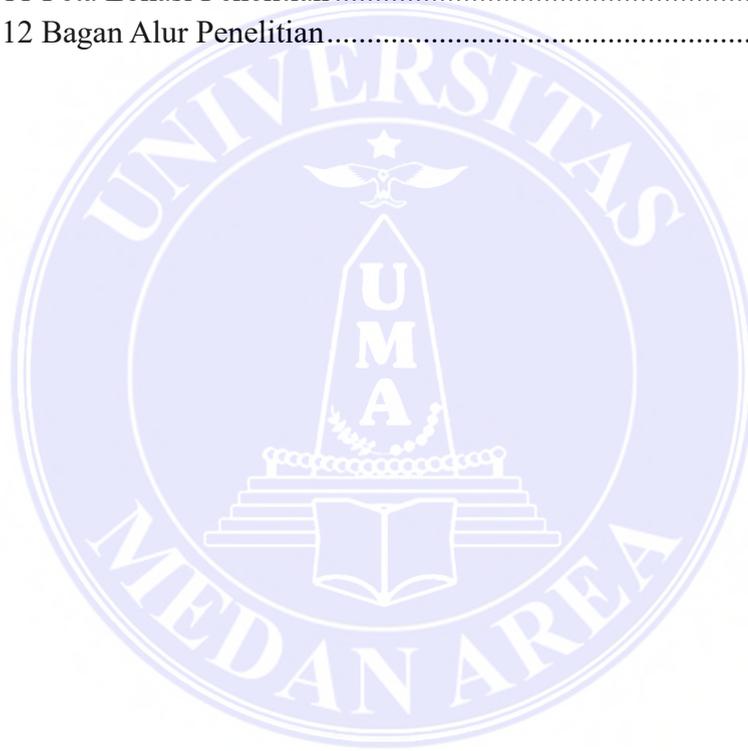
## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Lebar bukaan pintu kendaraan .....	10
Tabel 2 Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) .....	11
Tabel 3 Akumulasi Parkir .....	53
Tabel 4 Indeks parkir kendaraan pada parkir Rumah Sakit Royal Prima Medan.....	54
Tabel 5 Poin pertanyaan Kuisisioner .....	55
Tabel 6 Keterangan Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan .....	58
Tabel 7 Variabel Unsur Pelayanan .....	59
Tabel 8 Total item statistik .....	60
Tabel 9 Tabel <i>Reability</i> .....	62
Tabel 10 Tabel <i>Realibility</i> .....	62
Tabel 11 Uji R2.....	62
Tabel 12 Uji F.....	63
Tabel 13 Uji T.....	65
Tabel 14 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	68
Tabel 15 IKM Kinerja Parkir .....	67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Dimensi kendaraan standar untuk mobil penumpang.....	9
Gambar 2 SRP untuk mobil penumpang.....	12
Gambar 3 SRP Untuk penderita cacat dan Ambulance .....	13
Gambar 4 SRP Untuk Sepeda Motor.....	14
Gambar 5 Pola parkir satu sisi sepeda motor .....	15
Gambar 6 Pola parkir satu sisi sepeda motor .....	15
Gambar 7 Pola parkir dua sisi .....	16
Gambar 8 Parkir Mobil Dua Sisi dengan Sudut 30°, 45°, 60° .....	16
Gambar 9 Pola parkir pulau .....	17
Gambar 10 Lokasi Penelitian .....	42
Gambar 11 Peta Lokasi Penelitian .....	43
Gambar 12 Bagan Alur Penelitian.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kondisi parkir roda dua .....	72
Lampiran 2. Kondisi parkir roda empat .....	72
Lampiran 3. Pengambilan data dengan penyebaran kuisioner .....	73
Lampiran 4. Pengambilan data dengan penyebaran kuisioner .....	73
Lampiran 5. Pengambilan data dengan penyebaran kuisioner .....	74



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sangat vital dalam masyarakat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan peningkatan kesadaran terhadap kesehatan. Untuk menghadapi peningkatan ini, salah satu aspek yang perlu diperhatikan secara serius adalah sistem parkir di rumah sakit (Handajani, M. 2008).

Parkir menjadi salah satu masalah utama yang dihadapi oleh banyak rumah sakit, terutama di kota-kota besar. Ketersediaan tempat parkir yang memadai dan sistem parkir yang efisien sangat penting untuk memastikan pasien, pengunjung, dan staf rumah sakit dapat dengan mudah mengakses fasilitas kesehatan tersebut. Penyediaan area parkir untuk rumah sakit menjadi hal yang sangat penting sebab untuk akses ke fasilitas rumah sakit harus tetap lancar dan tidak terhalang oleh kendaraan yang diparkir di jalan di sekitarnya, sehingga dibutuhkan areal parkir yang memadai dengan sistem operasi, keamanan, dan kenyamanan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) dan keadaan di areal parkir. Elemen-elemen perancangan yang harus dipertimbangkan meliputi penentuan dimensi petak parkir, lebar jalan masuk maupun keluar, dan aksesibilitas terhadap jalan raya disekitarnya (Wardhana, 2005 dan Handajani, M. 2008)

Rumah Sakit Royal Prima berada di jalan Ayahanda No.68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah Sakit Royal Prima berdiri pada tgl 16 Februari 2014, dengan dasar Pemberian Izin Operasional

Sementara dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Luas Rumah Sakit Royal Prima lebih kurang 16.364 m<sup>2</sup>. dengan fasilitas lapangan parkir 5.000 m<sup>2</sup> yang cukup luas dengan daya tampung sebanyak 500 kendaraan roda dua, dan 50 kendaraan roda empat.

Keseluruhan dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas berbicara mengenai pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini akan mengkaji tentang “Analisa Perparkiran Kawasan Rumah Sakit Royal Prima Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir”.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir Sakit Royal Prima. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna parkir di Rumah Sakit Royal Prima.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Masalah – masalah yang timbul dari penelitian ini saya lampirkan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja sistem antrian yang diterapkan pada area parkir Rumah Sakit Royal Prima?
2. Bagaimana keamanan dan kenyamanan parkir yang terdiri dari tingkat kedatangan dan pelayanannya?
3. Bagaimana tingkat Pelayanan parkir di Rumah Sakit Royal Prima?

## **1.4 Batasan Masalah**

Karena luasnya permasalahan-permasalahan yang terjadi maka dalam

penelitian ini dibatasi.

1. Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parker di Rumah Sakit Royal Prima.
2. Menilai Menilai kinerja pelayanan parkir di Rumah Sakit Royal Prima.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Untuk bahan analisis kinerja manajemen parkir (pengelola parkir di Rumah Sakit Royal Prima) dalam hal pelayanan dan fasilitas parkir yang tersedia di Rumah Sakit Royal Prima.
2. Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir.
3. Menilai kinerja pelayanan parkir



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum**

Secara umum, parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan dalam jangka waktu yang pendek atau lama, sesuai dengan kebutuhan pengendara. Parkir merupakan salah satu unsur prasarana transportasi yang tidak bisa dipisahkan dari sistem jaringan transportasi, sehingga pengaturan parkir akan mempengaruhi kinerja suatu jaringan, terutama jaringan jalan raya dan juga menjadi salah satu bagian yang terpenting dari sistem transportasi.

Dalam pedoman teknis penyelenggaraan fasilitas parkir (Dirjen Hubdat, 1996), terdapat beberapa pengertian tentang parkir sebagai berikut ini :

1. Parkir adalah kendaraan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.
2. Berhenti adalah kendaraan tidak bergerak suatu kendaraan untuk sementara dengan pengemudi tidak meninggalkan kendaraannya.
3. Fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu.
4. Tempat parkir pada badan jalan (on street parking) adalah fasilitas parkir yang menggunakan tepi jalan.
5. Fasilitas parkir di luar badan jalan (off street parking) adalah fasilitas parkir kendaraan di luar tepi jalan umum yang dibuat khusus atau penunjang kegiatan yang dapat berupa pelataran parkir atau gedung parkir.
6. Jalan adalah jalan yang diperuntukkan bagi fasilitas umum.

7. Jalur sirkulasi adalah tempat yang digunakan untuk pergerakan kendaraan yang masuk dan keluar dan fasilitas parkir.
8. Jalur gang merupakan antara dua deret ruang parkir yang berdekatan.
9. Kawasan parkir adalah kawasan atau areal yang memanl'aatkan badan jalan sebagai fasilitas parkir dan terdapat pengendalian parkir melalui pintu masuk.
10. Volume parkir adalah jumlah seluruh kendaraan menggunakan tempat parkir persatuan waktu, biasanya diukurperhari.
11. Lamanya parkir (durasi parkir) adalah waktu yang digunakan oleh suatu kendaraan yang diparkir pada suatu tempat berpindah-pindah.
12. Akumulasi parkir adalah jumlah total kendaraan yang diparkir pada suatu daerah pada waktu tertentu.
13. Pengguna parkir (indeks parkir) adalah persentase penggunaan ruang parkir pada setiap waktu atau perbedaan antara akumulasi dan penawaran.
14. Tingkat pergantian waktu (turnover) adalah tingkat penggunaan ruang parkir yang dihitung dengan membagi volume parkir untuk suatu periode waktu tertentu dengan jumlah total ruang parkir.
15. Satuan Ruang Parkir (SRP) adalah ukuran luas efektif untuk meletakkan kendaraan (mobil penumpang, bus/truk, sepeda motor) termasuk ruang bebas dan lebar bukaan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dari hasil penelusuran peneliti, diperoleh beberapa penelitian yang penulis anggap relevan dengan penelitian penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Oleh **Putu Alit Suthanaya (2010)**  
Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Karakteristik Dan Kebutuhan

Ruang Parkir Pada Pusat Perbelanjaan Di Kabupaten Badung”. Berdasarkan Hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan akumulasi parkir maksimum, dapat ditentukan bahwa untuk jumlah karyawan maksimum 2.273 orang, diperlukan akumulasi parkir maksimum perjam sebesar 311 kendaraan ringan per jam dengan 339 petak dan 655 sepeda motor per jam dengan 1.825 petak.

Untuk jumlah karyawan minimum 140 orang diperlukan akumulasi parkir maksimum per jam sebesar 17 kendaraan ringan per jam dengan 19 petak dan 158 sepeda motor per jam dengan 440 petak.

Perhitungan standar kebutuhan parkir berdasarkan akumulasi parkir maksimum memiliki kelemahan, yaitu akan terjadi banyak kelebihan kapasitas parkir pada waktu diluar jam puncak.

2. Penelitian yang dilakukan oleh **Maulidya Dewi Masitha, Budi Sugiarto Waloejo, Imma Widyawati Agustin** (2020)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Kinerja Parkir *Off-Street* Pada 3Pusat Perbelanjaan Di Kota Malang (Studi Kasus: Malang Plasa, Plasa Gajah Mada, Dan Plasa Matahari)”. Berdasarkan Hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Kinerja parkir pada Malang Plasa, Plasa Gajah Mada, dan Plasa Matahari serta pada parkir on street menunjukkan bahwa jumlah kendaraan baik kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat relatif lebih banyak pada hari Sabtu (*weekend*) dibandingkan pada hari Kamis (*weekday*). Hal ini disebabkan jumlah pengunjung yang lebih banyak pada saat weekend karena merupakan hari libur.

Volume parkir terbanyak yaitu pada hari Sabtu (*weekend*), dimana rata-rata

jumlah kendaraan roda dua terbanyak pada Plasa Gajah Mada sebesar 178 kendaraan/jam pada waktu siang dan rata-rata jumlah kendaraan roda empat sebesar 99 kendaraan/jam. Sementara itu, pada parkir on street, volume parkir terbanyak pada segmen I sebesar 71 kendaraan/jam.

## **2.3 Teori Perparkiran**

### **2.3.1 Pengertian Parkir**

Menurut pedoman teknis penyelenggara fasilitas parkir (Department Perhubungan 1996), parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara. Disebutkan juga fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu. Sedangkan kawasan parkir adalah kawasan atau areal yang memanfaatkan badan jalan sebagai fasilitas parkir dan terdapat pengendalian parkir melalui pintu masuk.

Parkir adalah keadaan tidak Bergeraknya suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara, termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu atau tidak. Bagian terpenting dari sistem transportasi komunitas modern salah satunya adalah pengembangan perparkiran dengan penyediaan fasilitas parkir bagi kendaraan pribadi terutama di tempat-tempat akumulasi seperti pusat perbelanjaan.

Hal ini bisa mengurangi jumlah kendaraan yang menggunakan badan jalan untuk parkir. Apabila perencanaan perparkiran mengalami kegagalan dampaknya adalah timbulnya kemacetan dalam area pusat perbelanjaan dan kesulitan mencari tempat parkir.

### **2.3.2 Jenis – Jenis Parkir**

## 1. Berdasarkan Penempatannya

Menurut Hoobs tempat parkir untuk angkutan darat terdiri dari 2 jenis parkir yaitu parkir di badan jalan (on street parking) dan parkir di luar badan jalan (off street parking). Karena penelitian ini membahas tentang gedung parkir maka yang kita bahas disini adalah parkir di luar badan jalan (off street parking).

Parkir di luar badan jalan (off street parking) adalah parkir yang lokasi penempatan kendaraannya tidak berada di badan jalan. Parkir jenis ini menggunakan tempat di pelataran parkir umum, tempat parkir khusus yang juga terbuka untuk umum dan tempat parkir khusus yang terbatas untuk keperluan sendiri, seperti: kantor, rumah sakit, kampus, pusat perbelanjaan dan sebagainya.

Sistemnya dapat berupa pelataran/ taman parkir dan bangunan bertingkat khusus parkir. Secara ideal lokasi yang dibutuhkan untuk parkir harus dibangun tidak terlalu jauh dari tempat yang ingin dituju oleh pemarkir. Antara 300 - 400 m adalah jarak berjalan yang pada umumnya masih dianggap dekat.

## 2. Berdasarkan Statusnya

Berdasarkan statusnya parkir dapat dibagi menjadi:

### a. Parkir Umum

Parkir umum adalah areal parkir yang menggunakan lahan yang dikuasai pemerintah daerah.

### b. Parkir Khusus

Parkir Khusus adalah areal parkir yang menggunakan lahan yang

pengelolaannya dikuasai oleh pihak ketiga.

c. Parkir Darurat

Parkir Darurat adalah areal parkir yang menggunakan lahan milik pemerintah daerah maupun swasta yang terjadi karena kegiatan yang insiden.

d. Gedung Parkir

Gedung Parkir adalah pembangunan gedung yang akan digunakan sebagai areal parkir yang pengelolaannya dikuasai oleh pemerintah daerah atau pihak ketiga yang telah mendapatkan izin dari pemerintah daerah.

e. Taman Parkir

Areal parkir adalah suatu bangunan atau areal parkir lengkap dengan sarananya yang pengelolaannya dikuasai oleh pemerintah.

3. Berdasarkan Tujuan Parkir

Berdasarkan tujuan parkir, maka parkir dapat dibagi menjadi:

- a. Parkir penumpang yaitu parkir yang digunakan untuk menaikan dan menurunkan penumpang.
- b. Parkir barang yaitu parkir untuk bongkar muat barang. Kedua jenis parkir ini dipisahkan demi kelancaran masing-masing kegiatan.

4. Berdasarkan jenis kepemilikan dan pengoperasiannya

Berdasarkan jenis kepemilikan dan pengoperasiannya, parkir dapat dibedakan menjadi:

- a. Parkir milik pemerintah dan dioperasikan oleh pemerintah.
- b. Parkir milik daerah dan dioperasikan oleh pihak swasta.
- c. Parkir milik swasta dan dioperasikan oleh pihak swasta itu sendiri.

5. Berdasarkan Jenis Kendaraannya

Berdasarkan jenis kendaraannya, parkir dapat dibedakan menjadi:

- a. Parkir untuk kendaraan roda dua tidak bermesin (sepeda).
- b. Parkir untuk kendaraan roda dua bermesin (sepeda motor).
- c. Parkir kendaraan roda tiga, roda empat, atau lebih dan bermesin (bemo, mobil).

6. Berdasarkan Jenis Peruntukan Parkir

Berdasarkan jenis peruntukkan parkir, dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kegiatan parkir tetap
  - 1) Pusat Perdagangan
  - 2) Pusat perkantoran swasta maupun pemerintah
  3. Pasar
  4. Sekolah
  5. Rumah sakit, dll
- b. Kegiatan parkir bersifat sementara
  - 1) Bioskop
  - 2) Tempat pertunjukan
  - 3) Tempat olahraga
  - 4) Rumah ibadah

#### 2.4 Satuan Ruang Parkir (SRP)

Satuan ruang parkir (SRP) adalah ukuran luas efektif untuk meletakkan kendaraan (mobil penumpang, bus/truk, atau sepeda motor), termasuk ruang bebas dan lebar buka pintu (Dirjen Perhubungan Darat, 1996).

Satuan ruang parkir (SRP) merupakan ukuran luas efektif untuk meletakkan

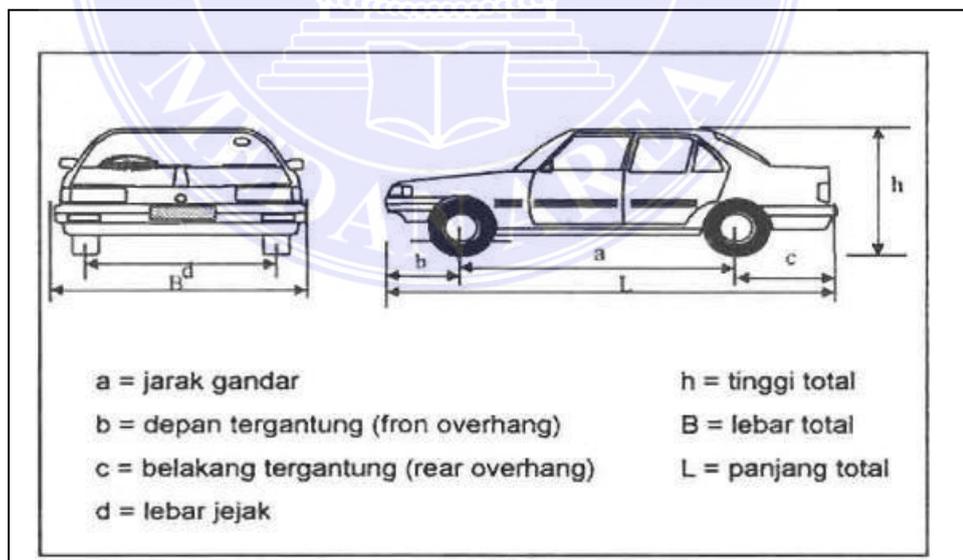
kendaraan, termasuk ruang bebas pengemudi dan lebar bukaan pintu. Dalam arti lain satuan ruang parkir dapat didefinisikan sebagai satuan ukuran kebutuhan ruang untuk parkir suatu kendaraan dengan aman dan nyaman serta dengan penggunaan ruang seefisien mungkin.

Menurut Abubakar (1998) menyatakan bahwa untuk menentukan satuan ruang parkir (SRP) didasarkan atas pertimbangan pertimbangan hal sebagai berikut ini:

#### 2.4.1 Dimensi Kendaraan Standar Untuk Mobil Penumpang

Dimensi kendaraan standar untuk mobil penumpang mengacu pada ukuran umum yang digunakan untuk mendefinisikan ukuran dan proporsi mobil penumpang. Dimensi ini mencakup panjang, lebar, dan tinggi mobil. Standar ini bervariasi tergantung pada negara dan wilayah, serta jenis kendaraan.

Dimensi kendaraan ini seperti ditunjukkan pada gambar 2.1 berikut.



Gambar 1 Dimensi kendaraan standar untuk mobil penumpang (Dirjen perhubungan darat,1998)

#### 2.4.2 Ruang Bebas Kendaraan Parkir

Ruang bebas kendaraan parkir diberikan pada arah lateral dan longitudinal

kendaraan. Ruang bebas arah lateral ditetapkan pada saat posisi pintu kendaraan dibuka, yang diukur dari ujung terluar pintu ke badan kendaraan parkir yang ada di sampingnya. Ruang bebas ini diberikan agar tidak terjadi benturan antara pintu kendaraan dan kendaraan yang parkir di sampingnya pada saat penumpang turun dari kendaraan. Ruang bebas arah memanjang diberikan di depan kendaraan untuk menghindari benturan dengan dinding atau kendaraan yang lewat jalur gang (*aisle*). Jarak bebas arah lateral diambil sebesar 5 cm dan jarak bebas arah longitudinal sebesar 30 cm.

### 2.4.3 Lebar Bukaannya Pintu Kendaraan

Ukuran lebar bukaan pintu merupakan fungsi karakteristik pemakai kendaraan yang memanfaatkan fasilitas parkir. Sebagai contoh, lebar bukaan pintu kendaraan karyawan kantor akan berbeda dengan lebar bukaan pintu kendaraan pengunjung pusat kegiatan perbelanjaan. Dalam hal ini, karakteristik pengguna kendaraan yang memanfaatkan fasilitas parkir dipilih menjadi tiga seperti Tabel 2.1.

Tabel 1. Lebar bukaan pintu kendaraan (Dirjen perhubungan darat,1998)

Jenis Bukaannya Pintu	Pengguna atau Peruntukan Fasilitas Parkir	Gol
pintudepan/belakang terbuka tahap awal 55 cm	1. Karyawan/pekerja kantor 2. Tamu/pengunjung pusat kegiatan perkantoran, perdagangan, pemerintahan, universitas	I
Pintu depan/belakang terbuka penuh 75cm	3. Pengunjung tempat olahraga, pusat hiburan, rekreasi, hotel, pusat perdagangan neceran/swalayan, rumah sakit, bioskop	II

Lanjutan tabel 1

Pintu	depan	4. Orang cacat	
terbuka	penuh		
dan	ditambah		
untuk			III
pergerakan			
kursi roda			

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan di atas maka penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) dibagi menjadi tiga jenis kendaraan dan berdasarkan penentuan SRP untuk mobil penumpang diklasifikasikan menjadi tiga golongan, seperti pada Tabel 2.2.

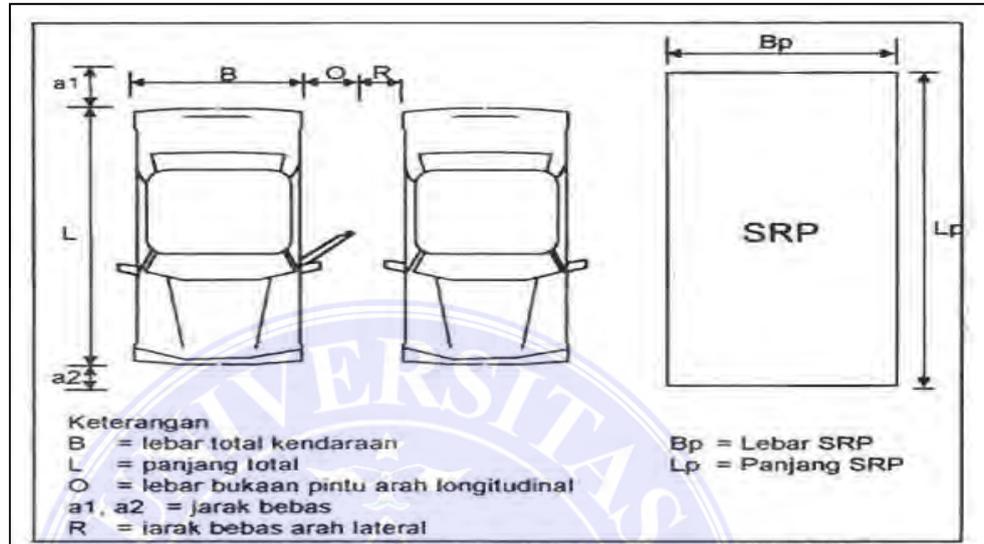
Tabel 2. Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) (Dirjen perhubungan darat,1998)

No	Jenis Kendaraan	SRP dalam $m^2$
1	1. Mobil penumpang Gol I	2,30 x 5,00
	2. Mobil penumpang Gol II	2,30 x 5,00
	3. Mobil penumpang Gol III	3,00 x 5,00
2	Bus / Truk	3,40 x 12,50
3	Sepeda Motor	0,75 x 2,00

Seperti yang diuraikan pada tabel diatas, yakni menunjukkan satuan ruang parkir untuk masing-masing jenis kendaraan. Satuan ruang parkir pada tabel 2.2 diatas untuk masing-masing jenis kendaraan telah dianalisis sedemikian rupa dan dengan beberapa pendekatan. Analisis-analisis yang telah dilakukan secara matematis terhadap masing-masing jenis kendaraan dapat dilihat pada uraian sebagai berikut:

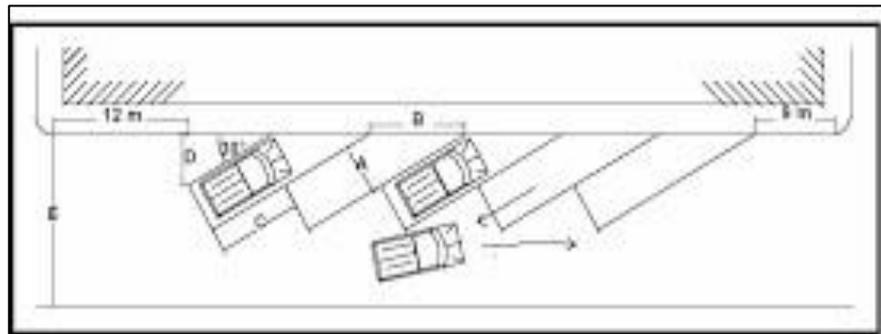
1. Satuan ruang parkir untuk mobil penumpang

Satuan ruang parkir untuk mobil penumpang ditunjukkan dalam gambar berikut.



Gambar 2 SRP untuk mobil penumpang (Dirjen perhubungan darat,1998)

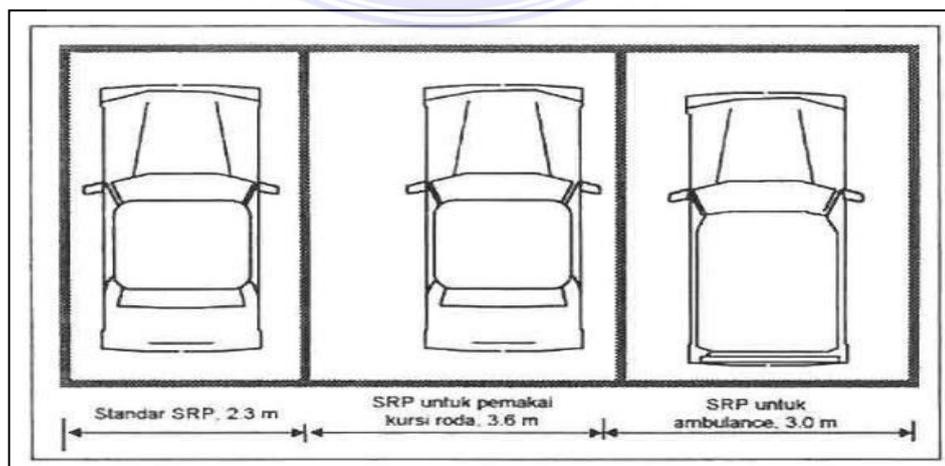
Gol I :	B =170	a1 = 10	Bp = 230 = B + O + R
	O =55	L = 470	Lp = 500 = L + a1 + a2
	R =5	a2 = 20	
Gol II :	B =170	a1 = 10	Bp = 250 = B + O + R
	O =75	L = 470	Lp = 500 = L + a1 + a2
	R =5	a2 = 20	
Gol III :	B =170	a1 = 10	Bp = 300 = B + O + R
	O =80	L = 470	Lp = 500 = L + a1 + a2
	R =50	a2 = 20	



Gambar 1.9

	A	B	C	D	E
Golongan I	2,3	4,6	3,45	4,70	7,6
Golongan II	2,5	5,0	4,30	4,85	7,75
Golongan III	3,0	6,0	5,35	5,0	7,9

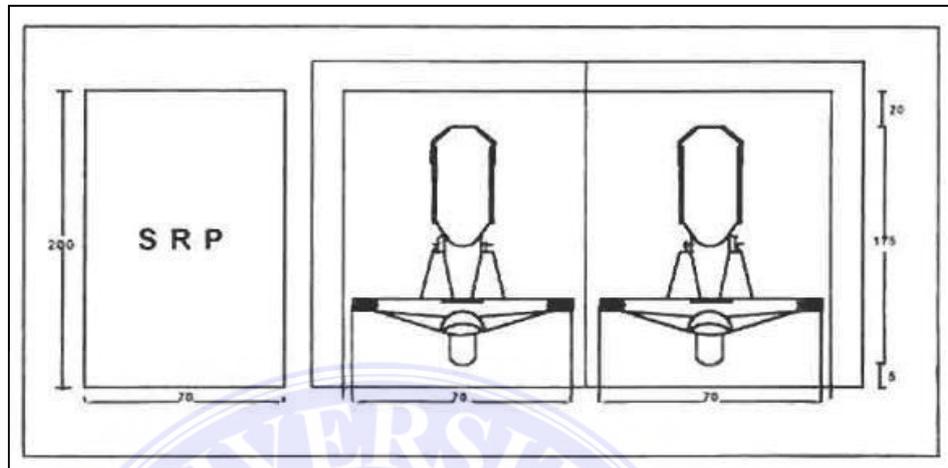
Satuan ruang parkir untuk penderita cacat khususnya bagi mereka yang menggunakan kursi roda harus mendapatkan perhatian khusus karena diperlukan ruang bebas yang lebih lebar untuk memudahkan gerakan penderita cacat keluar dan masuk kendaraan. Untuk itu digunakan SRP dengan lebar 3,6 meter, minimal 3,2 meter, sedangkan untuk ambulance dapat disediakan SRP dengan lebar 3,0 meter minimal 2,6 meter. Penempatannya dilakukan sedemikian sehingga mempunyai akses yang baik ketempat kegiatan. Gambar berikut menunjukkan ruang parkir bagi penderita cacat disebelah ruang parkir yang normal.



Gambar 3 SRP Untuk penderita cacat dan Ambulance  
 Sumber : Dirjen perhubungan darat (1998)

## 2. Satuan Ruang Parkir Untuk Sepeda Motor

Satuan ruang parkir untuk sepeda motor ditunjukkan dalam gambar berikut.



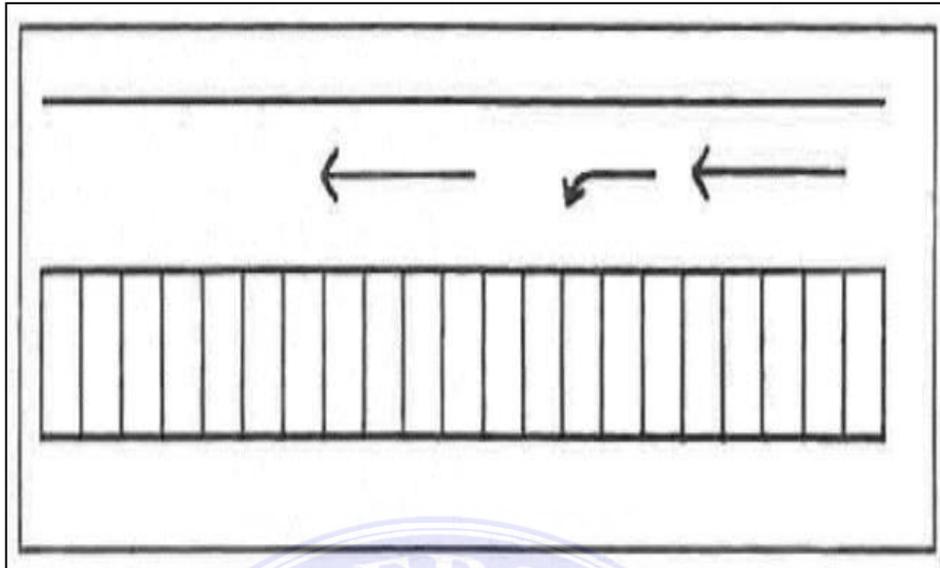
Gambar 4 SRP Untuk Sepeda Motor (Dirjen perhubungan darat, 1998)

### 2.5 Pola Parkir Sepeda Motor

Menurut Abubakar (1998) menyatakan pada umumnya posisi kendaraan adalah  $90^\circ$ . Dari segi efektifitas ruang, posisi sudut  $90^\circ$  paling menguntungkan. Berikut adalah pola parkir untuk sepeda motor dengan sudut  $90^\circ$ .

#### 1. Pola parkir satu sisi

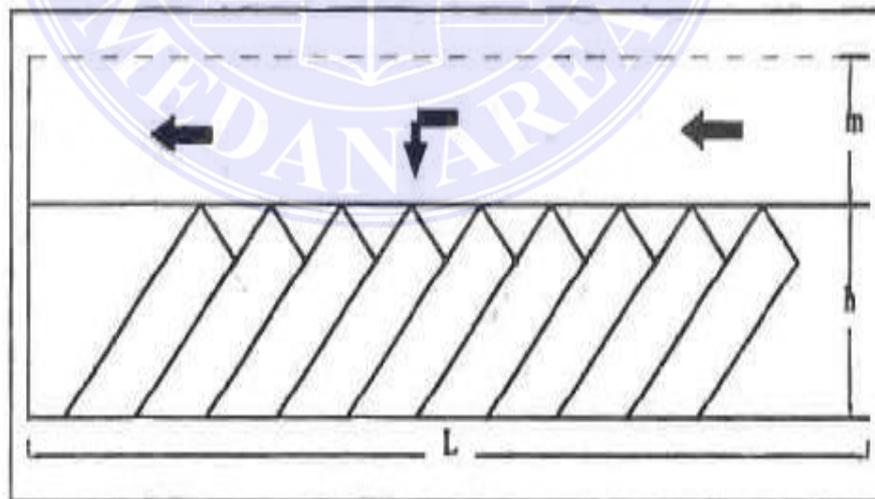
Membentuk sudut  $90^\circ$  Pola parkir ini mempunyai daya tampung lebih banyak jika dibandingkan dengan pola parkir paralel, tetapi untuk kemudahan dan kenyamanan pengemudi melakukan manuver masuk dan keluar ke ruangan parker lebih sulit dibandingkan dengan pola parkir dengan sudut yang lebih kecil dari  $90^\circ$ .



Gambar 5 Pola parkir satu sisi sepeda motor (Dirjen perhubungan darat, 1998)

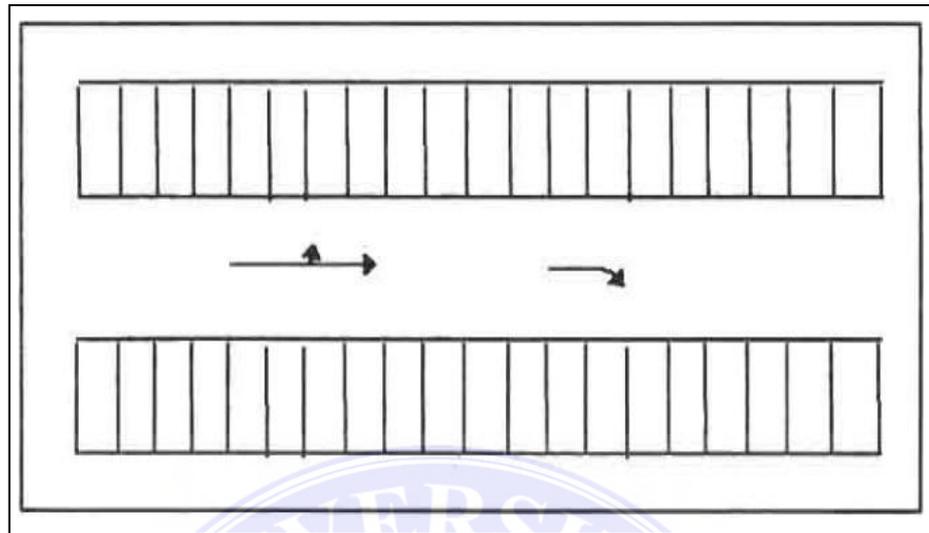
2. Membentuk sudut  $30^\circ$ ,  $45^\circ$ ,  $60^\circ$

Pola parkir ini mempunyai daya tampung lebih banyak jika dibandingkan dengan pola parkir paralel, dan untuk kemudahan dan kenyamanan pengemudi melakukan manuver masuk dan keluar ke ruangan parker lebih mudah dibandingkan dengan pola parkir dengan sudut  $90^\circ$



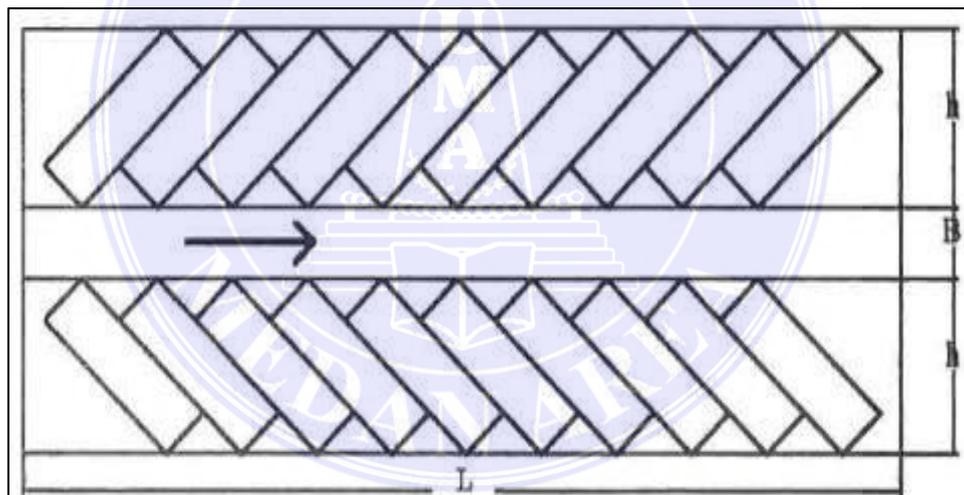
Gambar 6 Pola parkir satu sisi sepeda motor Dirjen perhubungan darat (1998)

### 3. Pola parkir dua sisi



Gambar 7 Pola parkir dua sisi (Dirjen perhubungan darat, 1998)

### 4. Membentuk Sudut 30°, 45°, 60°



Gambar 8 Parkir Mobil Dua Sisi dengan Sudut 30°, 45°, 60° (Dirjen perhubungan darat, 1998)

### 5. Pola parkir pulau

Pola ini diterapkan apabila ketersediaan ruang cukup luas.



Gambar 9 Pola parkir pulau (Dirjen perhubungan darat, 1998)

## 2.6 Karakteristik Parkir

Menurut Tamin (dalam Budiarto dan Amirotul, 2007) menjelaskan karakteristik parkir terdiri atas akumulasi parkir, volume parkir, Parkir turn over, indeks parkir, durasi parkir dan kapasitas parkir. Data karakteristik parkir ini akan sangat diperlukan untuk melakukan analisis kondisi operasional dan perancangan pengembangan lahan parkir

### 2.6.1 Akumulasi Parkir dan Volume Parkir

Akumulasi parkir merupakan jumlah kendaraan yang diparkir di suatu tempat pada waktu tertentu dan dapat dibagi sesuai dengan kategori jenis maksud perjalanan (Hobbs, 1995). Data ini bisa memperlihatkan fluktuasi kendaraan yang sedang parkir. Dengan demikian, jam puncak dapat diidentifikasi (Budiarto dan Amirotul, 2007). Menurut Risdiyanto (2014) persamaan yang digunakan untuk menghitung akumulasi parkir adalah:

$$\text{Akumulasi } Ei - Ex + X \quad (2.1)$$

Dimana :

X : Kendaraan yang sudah parkir

E<sub>i</sub> : Entry (Kendaraan masuk lokasi)

E<sub>x</sub> : Exit (Kendaraan keluar lokasi)

Volume parkir adalah jumlah total kendaraan yang telah diparkir pada suatu tempat persatuan waktu (biasanya per hari). Dari data volume parkir bisa didapatkan atau ditentukan puncak volume parkir (Budiarto dan Amirotul, 2007). Persamaan yang digunakan dalam menghitung volume parkir sebagai berikut:

$$VP = X + E_i \quad (2.2)$$

Dimana :

VP : Volume parkir (unit)

X : Jumlah kendaraan yang sudah parkir (unit)

E<sub>i</sub> : Kendaraan masuk area parkir (unit)

### 2.6.2 Pergantian Parkir

Menunjukkan tingkat penggunaan ruang parkir dan diperoleh dengan membagi volume dengan luas ruang parkir untuk periode waktu tertentu (Hobbs, 1995). Semakin besar PTO suatu tempat parkir, maka akan semakin besar pula keuntungan yang diperoleh oleh pengelola tempat parkir tersebut. Durasi waktu yang pendek akan menyebabkan nilai PTO yang besar (Budiarto dan Amirotul, 2007). Menurut Risdiyanto (2014) persamaan yang digunakan untuk menghitung pergantian parkir sebagai berikut:

$$Turn\ Over = \frac{jumlah\ kendaraan\ yang\ parkir}{ruang\ parkir\ yang\ tersedia} \quad (2.3)$$

### 2.6.3 Indeks Parkir

Indeks parkir merupakan persentase dari akumulasi parkir pada selang waktu tertentu dibagi dengan ruang parkir yang tersedia dikalikan 100% (Budiarto dan Amirotul, 2007). Menurut Risdiyanto (2014) persamaan yang digunakan sebagai berikut:

$$IP = \frac{\text{Akumulasi parkir}}{\text{Ruang parkir tersedia}} \times 100\% \quad (2.4)$$

### 2.6.4 Durasi Parkir

Durasi parkir adalah angka yang menunjukkan berapa lama kendaraan diparkir (Budiarto dan Amirotul, 2007). Menurut Risdiyanto (2014) persamaan yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{Durasi} = \text{Ex Time} - \text{En Time} \quad (2.5)$$

Dimana :

Ex Time : Waktu saat kendaraan keluar parkir

En Time : Waktu saat kendaraan masuk parkir

Rata – rata durasi parkir dapat dihitung dengan rumus:

$$Ds = \frac{(d1 + d2 + dn)}{n} \quad (2.6)$$

Dimana:

Ds : Rata – rata durasi parkir (jam)

d1...dn : Durasi waktu kendaraan

n : Jumlah total kendaraan selama survey

### 2.6.5 Kapasitas Parkir

Kapasitas parkir merujuk pada jumlah kendaraan yang dapat ditampung dan diparkir di suatu area atau fasilitas parkir tertentu pada suatu waktu tertentu. Kapasitas ini dinyatakan dalam jumlah kendaraan atau ruang parkir yang tersedia. Kapasitas parkir sangat penting untuk mengatur lalu lintas kendaraan dan memastikan ketersediaan tempat parkir yang memadai di area tertentu, seperti pusat perbelanjaan, bandara, stasiun kereta, gedung perkantoran, atau bahkan area parkir umum.

Besar kecilnya kapasitas suatu lahan parkir akan menentukan besarnya volume kendaraan yang ditampung (Budiarto dan Amirotul, 2007). Menurut Pignataro (dalam Pinandito, 2007) rumus yang digunakan dalam menghitung kapasitas parkir adalah:

$$KD = \frac{KS \times P}{D} \quad (2.7)$$

Dimana:

KD = Kapasitas parkir dalam kendaraan/jam survey (kendaraan)

KS = Kapasitas statis (jumlah ruang parkir yang ada)

P = Lamanya survey (jam)

D = Rata – rata durasi (jam)

### 2.6.6 Kebutuhan Parkir

Kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor maupun truk adalah sangat penting. Kebutuhan tersebut sangat berbeda dan bervariasi tergantung dari bentuk dan karakteristik (Risdiyanto, 2014).

Menurut Budiarto dan Amirotul (2007) menyatakan bahwa analisis kebutuhan parkir sangat diperlukan untuk perencanaan fasilitas parkir, baik perencanaan awal maupun perencanaan pengembangan parkir. Ada tiga metode yang sering digunakan untuk menentukan kebutuhan lahan parkir:

1. Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan

Metode ini mengasumsikan adanya hubungan antara luas lahan parkir dan jumlah kendaraan yang tercatat di suatu kota. Meningkatnya jumlah kendaraan akan meningkatkan kebutuhan parkir.

2. Berdasarkan Luas Lantai Bangunan

Luas lantai suatu bangunan akan mempengaruhi jumlah kendaraan yang akan diparkir pada area dekat bangunan tersebut. Metode ini lebih tepat digunakan untuk perencanaan awal suatu bangunan yang akan didirikan.

3. Berdasarkan Akumulasi Maksimum

Metode ini memperhitungkan kebutuhan lahan parkir didasarkan pada akumulasi terbesar pada suatu selang waktu pengamatan, dengan harapan bahwa pada lahan parkir ini tidak akan pernah terjadi penolakan parkir.

Menurut Munawar (dalam Pinandito, 2007) rumus yang digunakan untuk menghitung kebutuhan petak parkir adalah:

$$Z = \frac{Y \cdot D}{T} \quad \text{--- (2.8)}$$

Dimana:

Z : Ruang parkir yang dibutuhkan (SRP)

Y : Jumlah kendaraan yang diparkir dalam satuan waktu

T : Lamanya survei (jam)

D : Rata – rata durasi (jam)

### 2.6.7 Survei Parkir

Menurut Munawar (dalam Pinandito, 2007) rumus yang digunakan untuk menghitung kebutuhan petak parkir adalah:

#### 1. *Cordon Count*

Daerah perencanaan yang akan di survei dikelilingi oleh pos-pos pengawasan dan penghitungan yang didirikan pada semua persimpangan jalan. Pada tiap pos, dilakukan perhitungan terpisah antara kendaraan yang masuk dan yang keluar per jam atau per periode waktu yang lebih pendek.

#### 2. Wawancara Langsung

Pengendara kendaraan yang berparkir pada daerah studi diwawancarai tentang asal dan tujuan perjalanan serta maksud melakukan parkir. Informasi ini, bersama dengan informasi lama waktu parkir, memungkinkan perumusan karakteristik parkir utama.

Pada survei tipe ini beberapa pengemudi diwawancarai langsung untuk mendapatkan informasi berikut:

1. Plat nomor kendaraan
2. Jenis kendaraan
3. Waktu kedatangan dan waktu keberangkatan (keluar)
4. Frekuensi parkir di daerah ini
5. Lokasi parkir alternatif yang dipertimbangkan
6. Survei Patrol

Wilayah studi dibagi menjadi beberapa bagian yang cukup kecil sedemikian hingga dapat dipatroli setiap setengah jam, sejam atau interval waktu lainnya yang memadai. Pada setiap kali patroli, dihitung jumlah kendaraan yang terparkir di tiap bagian wilayah studi, dengan demikian dapat diperoleh jumlah akumulasi parkir selama waktu survei selain itu petugas mencatat nomor plat kendaraan untuk mengetahui durasi waktu parkir.

## 2.7 Pelayanan Parkir

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah mengenai kepuasannya masyarakat. Dalam hal ini survey kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintahan dalam melakukan evaluasi pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan tetap prima.

Berbicara mengenai pelayanan maka esensi dari pelayanan itu sendiri harus memiliki kualitas yang baik supaya tujuan dari yang pemberi dan penerima pelayanan tercapai dengan baik.

Tjiptono (2008) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya

Pelayanan parkir adalah serangkaian tindakan dan layanan yang disediakan oleh penyedia jasa parkir untuk memfasilitasi penggunaan dan pengelolaan tempat parkir. Ini melibatkan berbagai aspek, seperti pengaturan, pemantauan, dan pengelolaan tempat parkir untuk memastikan kenyamanan dan keamanan pengguna parkir. Pelayanan parkir mencakup hal-hal berikut:

#### 1. Pengaturan Tempat Parkir

Penyedia jasa parkir merancang dan menentukan lokasi serta jenis tempat parkir yang akan disediakan, seperti parkir jalan, parkir gedung, atau parkir di dalam mal. Mereka juga dapat menentukan zona-zona parkir dan tarif parkir yang berlaku.

#### 2. Pemandu Parkir

Pada beberapa lokasi parkir, pemandu parkir mungkin ditempatkan untuk membantu pengemudi dalam menemukan tempat parkir yang tersedia dan membantu dalam pengaturan parkir.

#### 3. Pengumpulan Biaya Parkir

Pelayanan parkir melibatkan pengumpulan biaya parkir sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Ini bisa dilakukan dengan berbagai cara, seperti penggunaan mesin parkir otomatis atau oleh petugas parkir.

#### 4. Keamanan Parkir

Penyedia jasa parkir bertanggung jawab untuk menjaga keamanan tempat parkir. Ini dapat mencakup pemasangan kamera pengawas, pencahayaan yang memadai, dan langkah-langkah keamanan lainnya untuk melindungi kendaraan yang diparkir dan pengguna parkir.

#### 5. Informasi Parkir

Pelayanan parkir juga mencakup memberikan informasi kepada pengemudi tentang ketersediaan tempat parkir, arah menuju lokasi parkir, dan tarif parkir yang berlaku. Informasi ini dapat diberikan melalui papan petunjuk, aplikasi seluler, atau situs web.

#### 6. Pengelolaan dan Perawatan Tempat Parkir

Penyedia jasa parkir bertanggung jawab untuk memelihara dan mengelola fasilitas parkir mereka. Ini mencakup pemeliharaan lantai parkir, perbaikan peralatan parkir, dan tindakan pengelolaan lainnya.

Pelayanan parkir sangat penting dalam kota-kota yang padat, di pusat perbelanjaan, dan di tempat-tempat umum lainnya untuk mengatur lalu lintas kendaraan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna parkir.

## **2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **2.8.1 Pengertian Umum Indeks Masyarakat**

Kata "satisfaction" (kepuasan) memiliki akar kata dari bahasa Latin "satis," yang menggambarkan makna cukup baik, memadai, dan "fatio," yang berarti melakukan atau membuat. Dengan demikian, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu hal atau membuat sesuatu menjadi memadai. Supranto (1997) menggambarkan kepuasan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Definisi lain yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat termasuk penjelasan oleh Kotler dan Armstrong (2008), yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja produk dinilai sesuai dengan ekspektasi pembeli. Ketika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan merasa kecewa. Jika kinerja produk sejalan dengan ekspektasi, pelanggan merasa puas, dan jika kinerja melampaui ekspektasi, pelanggan merasa sangat puas.

Kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang mereka konsumsi. Kotler dan Keller (2007) menggambarkan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang

atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang diharapkan.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan mereka. Pasolong (2010), semakin baik pelayanan dan kualitas pemerintahan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan tercapai ketika penerima layanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut

Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.

Menurut Aswad et al, (2018:80) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

1. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.

2. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.
3. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

Berdasarkan definisi tersebut, Zeithaml menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan yang di dapat masyarakat, yaitu:

1. Tangibles (berwujud fisik)  
Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Reliability (kehandalan)  
Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsiveness (ketanggapan)  
Merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Competence (kompeten)  
Terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. Courtesy (ramah)  
Merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta mau melakukan kontak.
6. Credibility (dapat dipercaya)

Merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

7. Security (rasa aman)

Merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.

8. Access (akses)

Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9. Communication (komunikasi)

Merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.

10. Understanding the customer (memahami pelanggan)

Merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, disebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diukur secara kuantitatif dan kualitatif, berdasarkan pendapat masyarakat tentang pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat adalah perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan, yang terjadi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal ini sangat penting karena berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik.

Penting untuk secara terus-menerus mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Salah satu metode yang dapat

digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah, dijelaskan bahwa tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk menilai kinerja unit pelayanan instansi dan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selama beberapa tahun terakhir, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terus mengalami perubahan dengan alasan-alasan berikut:

1. Keputusan MENPAN KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah diubah menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perubahan ini dilakukan karena aturan sebelumnya belum mematuhi UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan. Selain itu, ruang lingkup IKM tidak selaras dengan Komponen Standar Pelayanan. Hasil dari perubahan ini termasuk penggunaan metode dan teknik IKM yang disesuaikan dengan kebutuhan, serta konversi skor kepuasan masyarakat dalam bentuk kualitatif.
2. PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik telah diubah menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perubahan ini dikarenakan Permenpan No. 16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, tidak ada ketentuan mengenai metode pengolahan data hasil survei, tidak ada pedoman terkait penentuan jumlah sampel responden, dan hasil survei tidak dipublikasikan.

Dengan demikian, berdasarkan berbagai perubahan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa upaya ini terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa survei kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dilakukan dengan cara yang optimal, transparan, objektif, dan efisien.

### **2.8.2 Survey Kepuasan Masyarakat**

Survey kepuasan masyarakat adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, persepsi, dan pendapat masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, produk, atau program yang disediakan oleh pemerintah, organisasi, perusahaan, atau lembaga tertentu. Tujuan dari survey kepuasan masyarakat adalah untuk memahami bagaimana masyarakat merasa tentang layanan atau produk yang mereka terima, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui

kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Proses survey kepuasan masyarakat biasanya melibatkan beberapa langkah berikut:

1. Perencanaan:

Langkah pertama adalah merencanakan survey, termasuk menentukan tujuan survey, populasi yang akan disurvei, metode pengumpulan data (misalnya, wawancara, kuesioner, atau survei online), serta pertanyaan yang akan diajukan.

2. Pengembangan Instrumen:

Membuat kuesioner atau wawancara yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Pertanyaan dalam instrumen biasanya berkaitan dengan kepuasan, harapan, dan pengalaman responden terkait produk atau layanan yang sedang disurvei.

3. Pengumpulan Data:

Melakukan survey dengan menghubungi responden dan mengumpulkan

data berdasarkan instrumen yang telah dikembangkan.

4. Analisis Data:

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi tren, pola, dan temuan yang relevan terkait kepuasan masyarakat.

5. Pelaporan:

Hasil survey disajikan dalam bentuk laporan atau presentasi yang menjelaskan temuan utama, rekomendasi, dan langkah-langkah yang perlu diambil berdasarkan hasil survey.

Survey kepuasan masyarakat dapat digunakan oleh berbagai jenis entitas, termasuk pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan, dan organisasi nirlaba untuk memahami dampak program mereka pada masyarakat. Survey ini membantu dalam pengambilan keputusan, perbaikan berkelanjutan, dan peningkatan kualitas produk atau layanan dengan melibatkan pandangan dan umpan balik langsung dari masyarakat yang dilayani.

### 2.8.3 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Menurut PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 yang mengatur pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, survei tersebut terdiri dari sejumlah unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan

Ini merujuk pada syarat-syarat yang harus dipenuhi, baik secara teknis maupun administratif, dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hal Ini mencakup tata cara yang telah diatur untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Ini merupakan periode waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Merujuk pada biaya atau tarif yang harus dibayarkan oleh penerima layanan untuk mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang jumlahnya ditetapkan melalui kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Ini merujuk pada hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yang merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Hal ini mencakup kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, seperti pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Ini mencerminkan sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Ini melibatkan tata cara untuk menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat serta tindak lanjut yang diperlukan.

9. Sarana dan Prasarana

"Sarana" merujuk pada segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan, sedangkan "prasarana" mengacu pada elemen-elemen yang mendukung kelancaran proses seperti infrastruktur dan fasilitas fisik.

#### **2.8.4 Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara beruntun, yang disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persiapan
  - a. Penetapan Pelaksana

Apabila penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian kerja sama" dengan unit independen

- b. Penyiapan bahan.

Penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- 1) Bagian I :

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

2) Bagian II :

Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

3) Bagian III :

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Langkah selanjutnya dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk; atau di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

d. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Persiapan, 6 hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- 3) Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, perluditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan

pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri, atau unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

### 3. Pengolahan Data

#### a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 4 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

## *IKM unit pelayanan x 25*

### b. Perangkat pengolahan

#### 1) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

#### 2) Pengolahan secara manual

Dilakukan dengan cara data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

#### 3) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### 4) Nilai indeks pelayanan

Guna mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

## BAB III

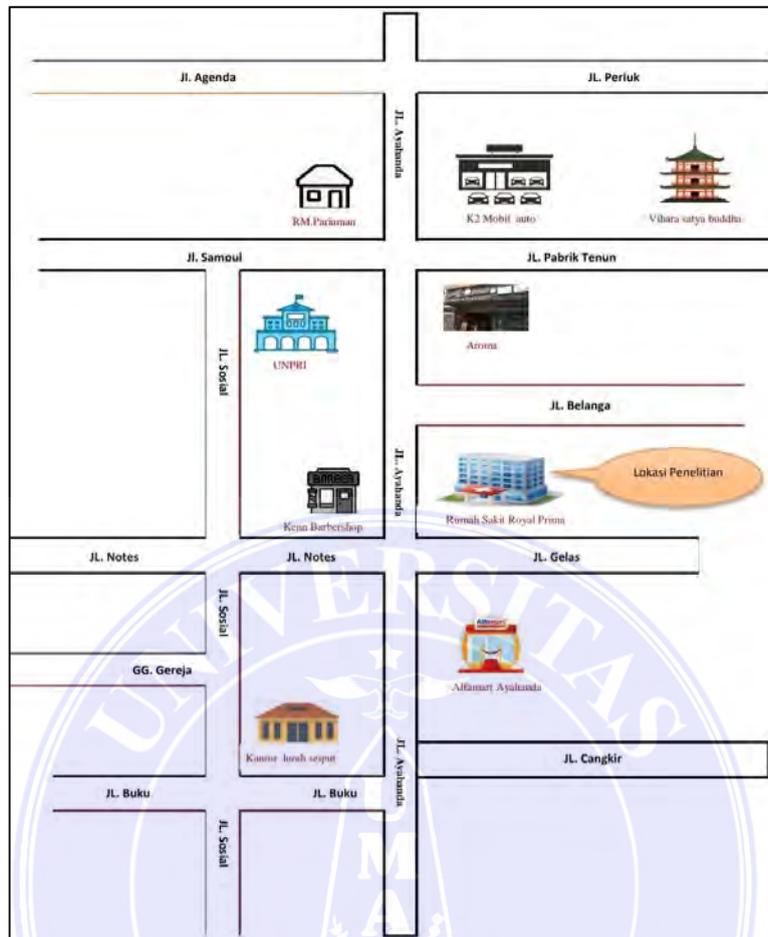
### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Royal Prima di Jl. Ayahanda No.68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118, Kabupaten Deli Serdang, Sumatra Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja parkir di salah satu Rumah Sakit ada di Medan yaitu Rumah Sakit Royal Prima. Penelitian di lakukan di yang berlokasi di Rumah Sakit Royal Prima Jl. Ayahanda No.68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118, Kabupaten Deli Serdang, Sumatra Utara.



Gambar 10 Lokasi Penelitian (Google chrome)



Gambar 11 Peta Lokasi Penelitian (Google chrome)

### 3.2 Tahap Penelitian

Tahap penelitian merupakan rangkaian kegiatan sebelum memulai pengumpulan data dan pengolahan data. Dalam tahap ini dilakukan penyusunan rencana agar diperoleh waktu yang efektif dan efisien dalam mengerjakan penelitian ini. Pada tahap ini juga dilakukan pengamatan pendahuluan agar didapat gambaran umum dalam mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang ada di lapangan. Lingkup pekerjaan yang dilakukan pada tahap persiapan adalah sebagai berikut:

### 3.1.1 Tahapan Persiapan

1. Melakukan Survey lapangan
2. Membuat studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan
3. Mengetahui data – data apa saja yang akan dibutuhkan dalam penelitian tersebut.

### 3.1.2 Pengumpulan Data

1. Survey Primer

Survei primer adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati kondisi lokasi studi secara langsung, yang diperoleh langsung dari sumber pertama, bersifat asli dan belum diolah sama sekali. Survei primer yang akan dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan berupa observasi dan kuesioner.

2. Observasi

Observasi adalah suatu istilah umum yang mempunyai arti semua bentuk penerimaan data yang dilakukan dengan cara merekam kejadian, menghitungnya, mengukurnya, dan mencatatnya. Metode observasi merupakan usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan prosedur yang terstandar. Tujuan pokok dari observasi adalah mengadakan pengukuran terhadap variabel. Hasil dari observasi tersebut akan direkam dan diinterpretasikan untuk menunjang kebutuhan data dan proses analisa.

3. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner harus sesuai dengan masalah yang diteliti, oleh karenanya sebelum menyusun kuesioner masalah penelitian harus dirumuskan dengan jelas. Jenis data yang dapat dikumpulkan menggunakan kuesioner bisa kualitatif maupun kuantitatif.

#### 4. Pembuatan Kuisisioner

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan. Tetapi jika jumlah populasinya lebih dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Penyusunan pertanyaan harus tetap mengacu kepada tujuan penelitian untuk memudahkan dalam penelitian, maka peneliti membagi pertanyaan untuk keperluan survei dalam dua (2) kategori, yaitu:

a. Data pelanggan parkir

Data ini meliputi profil pelanggan, yaitu nama, usia, dan jenis kelamin.

b. Data kinerja pelayanan parkir

Data ini digunakan untuk mengetahui penilaian pelanggan/pengguna jasa parkir terhadap kinerja pelayanan parkir secara menyeluruh. Mencakup sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir dan sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir, kondisi satuan ruang parkir, kondisi lebar pintu masuk, kondisi

lebar jalur gang, kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong, kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan, karcis parkir sebagai identitas kendaraan, pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar, keamanan berjalan di area parkir, tingkat keamanan kendaraan, ketersediaan tempat penitipan helm, ketersediaan petugas keamanan, kondisi sirkulasi kendaraan, kondisi penerangan, jarak berjalan menuju lokasi parkir dan kesesuaian tarif parkir.

#### 5. Penyebaran Kuisisioner

Teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan, menjawab pertanyaan yang diajukan, dalam studi ini responden adalah pelanggan parkir. Adapun cara mendapatkan data survei kuisisioner sebagai berikut:

- a. Survei dilakukan pada setiap obyek parkir yang telah ditentukan meliputi area parkir sepeda motor dan mobil.
- b. Penyebaran kuisisioner terbagi dalam dua kelompok hari yaitu hari kerja/biasa dan akhir pekan/libur. Untuk hari kerja/biasa dipilih hari senin mewakili hari kerja/biasa lainnya (senin-jumat) dengan pertimbangan karena aktifitas masyarakat yang datang ke PMM pada hari-hari dimaksud memiliki kecenderungan yang sama.

Sedangkan hari libur/akhir pekan akan dilakukan pada hari sabtu dan minggu, dipilihnya hari sabtu sebagai hari survei pertimbangannya

bahwa hari tersebut adalah hari titik temu antara hari kerja dengan hari libur, dengan kata lain bahwa aktifitas masyarakat masih ada yang seperti hari kerja/biasa walaupun umumnya sebagian lainnya sudah mendapatkan jatah liburan. Kemudian alasan dipilihnya hari minggu adalah sangat jelas sekali bahwa hari tersebut sudah sangat umum diketahui khalayak ramai sebagai hari libur, sehingga memungkinkan aktifitas masyarakat yang datang ke Suzuya Tamora secara signifikan akan berbeda dari hari lainnya.

- c. Berdasarkan pengamatan pendahuluan, maka waktu survei akan dilakukan terutama pada jam sibuk, dimana orang banyak melakukan aktifitas keluar dan masuk dilokasi penelitian, juga akan menyesuaikan dengan kondisi dilapangan untuk mempermudah perolehan data.
- d. Selama kegiatan penyebaran kuisisioner berlangsung, surveyor mengupayakan langkah pendampingan bagi para responden. Sebagai upaya menghindari kesalahan pengisian kuisisioner oleh responden, semisal adanya salah persepsi atau kesulitan memaknai pertanyaan dalam form kuisisioner sehingga responden dapat langsung bertanya kepada surveyor.

Beberapa informasi penting yang ingin didapatkan dari pelanggan parkir selama kegiatan penyebaran kuisisioner berlangsung secara umum, yaitu:

1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir.

2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir.
3. Kondisi satuan ruang parkir
4. Kondisi lebar pintu masuk
5. Kondisi lebar jalur gang
6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong
7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan
8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan
9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar
10. Keamanan berjalan di area parkir
11. Tingkat keamanan kendaraan
12. Ketersediaan tempat penitipan helm
13. Ketersediaan petugas keamanan
14. Kondisi sirkulasi kendaraan
15. Kondisi penerangan
16. Kesesuaian tarif parkir

Informasi-informasi yang ingin digali melalui kuesioner di atas hakekatnya berkenaan dengan persepsi pelanggan. Tiap-tiap pelanggan akan diminta memberikan skala penilaian, lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Informasi tentang pelanggan terhadap kinerja

Disini akan ditanyakan perihal tingkat kepuasan pelanggan, yang

degradasi pilihannya adalah sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas dan

sangat tidak puas. Metode pengukuran menggunakan Skala Likert, yaitu skala degradasi dari jawaban pelanggan diberi bobot secara kuantitatif agar dapat dipakai dalam perhitungan-perhitungan.

## 2. Informasi tentang kepentingan

Disini akan ditanyakan perihal tingkat kepentingan terhadap variabel kinerja pelayanan parkir yang degradasi pilihannya adalah sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting.

### a. Survey Sekunder

Survei sekunder adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi dari beberapa sumber dan instansi terkait, atau dengan kata lain merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut, yang dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti:

#### 1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari kepustakaan yang sesuai dengan kajian penelitian yang sedang dilakukan, dalam sumber kepustakaan tersebut dapat bersumber dari banyak referensi seperti dari penelitian terdahulu dan literatur terkait misalnya: buku, internet, jurnal serta media komunikasi lainnya yang masih relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Mengumpulkan data-data sekunder dari beberapa instansi, antara lain dinas perhubungan, manajemen mal bagian pengelola parkir, dan lain lain yang masih

terkait untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh yang berhubungan dengan lokasi penelitian.

### **3.2 Uji Instrumen**

#### **3.2.1 Uji Validitas**

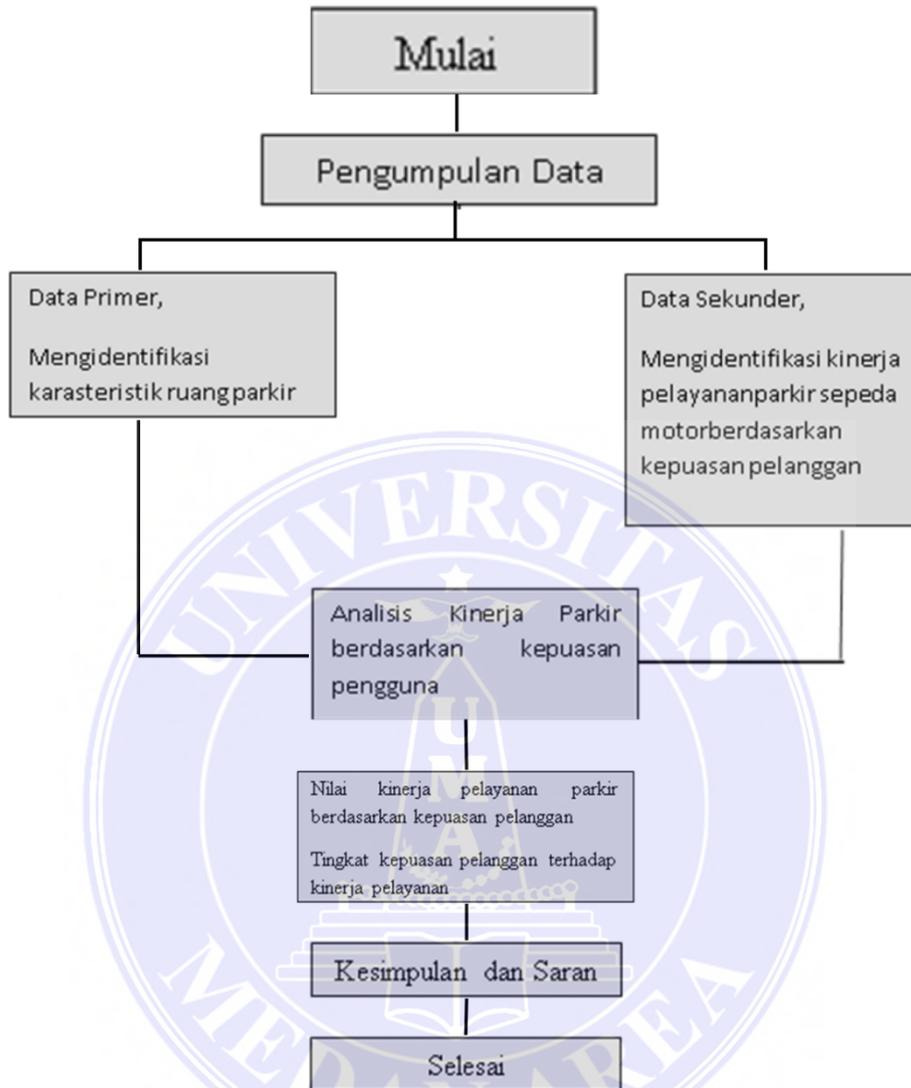
Sugiyono (2019:176) menjelaskan bahwa validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji signifikansi dilakukan dengan cara nilai  $r$  hitung dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Penentuan layak atau tidaknya suatu item ditentukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,1 yang berarti suatu item dapat dikatakan valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilainya positif maka item dinyatakan valid sedangkan jika  $r$  lebih kecil dari  $r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid.

#### **3.2.2 Uji Realibilitas**

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang dapat digunakan berkali-kali saat mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang sama (Sugiyono: 2019). Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur kuesioner, yang merupakan indikator variabel konstruk. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas kuesioner ini diuji dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha.

Menurut Ghozali (2018) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha dapat diterima jika  $> 0,6$ . Semakin dekat Cronbach's alpha ke 1, semakin tinggi reliabilitas konsistensi internal

### 3.3 Alur Penelitian



Gambar 12 Bagan Alur Penelitian (analisis peneliti, 2023)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah peneliti lakukan di bab 4 tentang analisis kinerja parkir, berikut adalah beberapa kesimpulan yang peneliti ambil:

1. Data menunjukkan bahwa kendaraan roda dua memiliki akumulasi parkir tertinggi, dengan jumlah tertinggi terjadi pada pukul 17.00-17.59 WIB. Total kendaraan selama survei adalah 410 dengan rata-rata lamanya parkir per kendaraan adalah sekitar 1 jam.
2. Kapasitas parkir untuk kendaraan roda dua di pelataran parkir Rumah Sakit Royal Prima Medan adalah 140 kendaraan.
3. Indeks parkir untuk kendaraan roda dua adalah sekitar 40.72%, yang mengindikasikan bahwa pelataran parkir memiliki kapasitas ruang luas.
4. Hasil survey dan penggunaan kuisisioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai tinggi (kategori A) untuk mutu pelayanan dan kinerja parkir.
5. Nilai IKM sebesar 73.71, yang juga mengindikasikan bahwa sebagian besar pengunjung merasa puas dengan pelayanan parkir di Rumah Sakit Royal Prima Medan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar unsur unit pelayanan memiliki kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan parkir di Rumah Sakit Royal Prima Medan.

## 5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk upaya pengembangan penelitian lebih lanjut antara lain:

1. Sebelum melaksanakan penelitian ini sebaiknya meminta masukan/pendapat dari pengelola parkir supaya hasil dari penelitian ini benar-benar dapat dipakai untuk peningkatan kinerja dari pengelola parker
2. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya dilengkapi dengan foto keadaan setiap fasilitas parkir yang berhubungan langsung dengan setiap atribut yang digunakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (1998). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, Lampiran Keputusan Dirjen Perhubungan Darat Fasilitas Parkir*. Jakarta: Dirjen Perhubungan Darat.
- Akinci, A. (2019). *Interdisciplinary Public Finance, Business and Economics Studies*. New York: Peter Lang.
- Diskominfo. (2022). *IKM 2022*. Probolinggo: Diskominfo.
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. (2016). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 68–80.
- Gabriel. (2022). *Analisis Kinerja Parkir Pada Pusat Perbelanjaan (Studi Kasus Plaza Millenium Medan)*. Medan: Universitas Medan Area.
- Hobbs, F. (1995). *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*. Yogyakarta: UGM Press.
- Lutfatus. (2015). *Perencanaan Kebutuhan Ruang Parkir Pada Supermall Pakuwon Indah*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Mingardo, G. (2016). *Articles on Parking Policy*. TRAIL Research School.
- Munawar, & Ahmad. (2005). *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta.
- Sabrang, & Ario. (2015). *Evaluasi Kebutuhan Ruang Parkir Di Taman Bungkul Surabaya, Jawa Timur*. Surabaya: Teknik Sipil ITS.
- Tamin, & Z, O. (2000). *Perencanaan, pemodelan, dan Rekayasa transportasi*. Bandung: ITB Bandung.

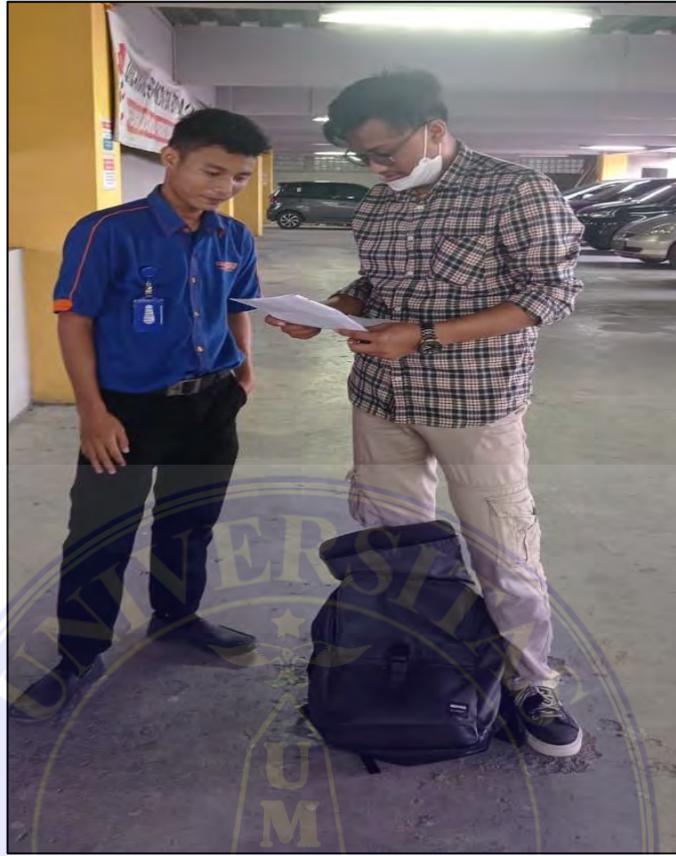
## DAFTAR LAMPIRAN



Lampiran 1. Kondisi Parkir Roda Dua



Lampiran 2. Kondisi Parkir Roda Empat



Lampiran 3. Pengambilan Data Dengan Penyebaran Kuisoner



Lampiran 4. Pengambilan data dengan penyebaran kuisoner



Lampiran 5. Pengambilan data dengan penyebaran kuis



