

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tempat parkir menurut Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo No. 14 Tahun 2011 merupakan lokasi perparkiran yang ada disuatu tepi jalan umum khusus ditetapkan oleh bupati sebagai parkir suatu kendaraan. Parkir ditepi jalan umum adalah penyediaan tempat layanan parkir di tepi jalan yang umum yang telah ditentukan oleh pemerintah kabupaten baik yang bersifat rutin maupun insidental. Parkir yang bersifat rutin atau tetap, tempat parkir yang berada dijalan umum tertentu secara tetap atau rutin. Parkir bersifat insidental maksudnya adalah tempat parkir yang berada disuatu tepi jalan umum yang khusus secara tidak tetap atau insidental karena adanya suatu kegiatan atau keramaian.

Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan dan menginginkan kendaraannya parkir di tempat, dimana tempat tersebut mudah untuk dicapai. Kemudahan yang diinginkan tersebut salah satunya adalah parkir di badan jalan (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1998). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 pasal 1, parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara. Fasilitas parkir bertujuan untuk memberikan tempat istirahat kendaraan dan menunjang kelancaran arus lalu-lintas. Pelayanan yang baik adalah yang memenuhi kebutuhan pengendara, ketika kebutuhan pengendara terpenuhi akan timbul kepuasan terhadap pelayanan jasa tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 12/PRT/M/2009 menyebutkan bahwa dari fungsi ekologi area parkir harus ditunjang dengan pepohonan dan pemberian atap awning di lokasi parkir yang berfungsi untuk menjaga temperatur udara.

Menurut Poerwadarmita (1976), parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan beberapa saat. Pignataro (1973) dan Sukanto (1985) menjelaskan bahwa parkir adalah memberhentikan dan menyimpan kendaraan (mobil, sepeda motor, sepeda, dan sebagainya) untuk sementara waktu pada suatu ruang tertentu. Ruang tersebut dapat berupa tepi jalan, garasi atau pelataran yang disediakan untuk

menampung kendaraan tersebut. Dijelaskan dalam buku peraturan lalu lintas (1998) pengertian dari parkir yaitu tempat pemberhentian kendaraan dalam jangka waktu yang lama atau sebentar tergantung kendaraan dan kebutuhan. Parkir adalah tempat menempatkan/memangkal dengan memberhentikan kendaraan angkutan/barang (bermotor maupun tidak bermotor) pada suatu tempat dalam jangka waktu tertentu (Warpani,1988).

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara harapan pengguna atau konsumen dengan kinerja yang diberikan, artinya: Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa; namun jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Terlebih jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas (Ritonga et al., 2020). Kepuasan konsumen akan terbentuk ketika keinginan dan harapan konsumen dapat diwujudkan oleh produsen/institusi (Gofur, 2019). Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diukur oleh indikator-indikator seperti *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), dan *emphaty* (empati) (Rahmawati, 2013).

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis kepuasan petugas dinas perhubungan dan kinerja juru parkir tepi jalan umum sebagai inovasi pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo. Kepuasan pelanggan dapat ditentukan dari pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang baik dapat dinilai melalui kemampuan, ketepatan waktu, daya tanggap, dan sarana prasarana. Pemanfaatan parkir yang optimal bertujuan untuk mendapatkan penerimaan yang mendorong daya dan hasil guna parkir tepi jalan umum, memerlukan aturan bagi pemerintah untuk pengelolaan serta melakukan kegiatan parkir mulai dari perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengelolaan, dan pengendalian. Dengan adanya ketentuan tersebut maka diharapkan mampu menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah yang berpotensi membangun daerah supaya berjalan dengan lancar.

Penataan parkir merupakan salah satu masalah yang timbul dalam pelaksanaan tugas dan fungsi UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo. Dilihat dari kondisi perparkiran yang kurang teratur, dan masih menggunakan badan jalan yang

menimbulkan kemacetan, sehingga untuk mencegah hal tersebut maka ditempatkan orang-orang yang bertugas mengatur tempat parkir di tepi jalan umum yang biasa disebut dengan juru parkir. Pekerjaan juru parkir yaitu berhubungan dengan mengatur tata cara parkir memarkir suatu kendaraan. Dari kendaraan itu mulai masuk parkir sampai kendaraan itu keluar dari tempat parkir, semuanya adalah tanggung jawab juru parkir. Juru parkir merupakan suatu profesi yang terlatih bukan terdidik sehingga tidak perlu bersekolah untuk belajar supaya menjadi juru parkir namun, perlu berlatih sampai dapat melakukan pekerjaan ini dengan lancar dan baik. Berdasarkan data observasi sementara yang penulis dapatkan tentang Peranan UPTD Pengelolaan Parkir Dinas Perhubungan Dalam Penataan Parkir di beberapa titik ruas parkir. Fasilitas parkir yang kurang memadai serta parkir menggunakan badan jalan sehingga menyebabkan penyempitan lebar jalan dan menghambat arus lalu lintas merupakan masalah perparkiran.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa masalah ini muncul karena disebabkan oleh Pemerintah Daerah yang kurang memperhatikan masalah perparkiran, padahal masalah parkir jika di biarkan terus menerus dapat menimbulkan dampak yang sangat kompleks dan sulit untuk diatasi seperti halnya masalah perparkiran yang ada di beberapa titik ruas parkir di Kabupaten Ponorogo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka disusun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

“Bagaimana tingkat kepuasan Dinas Perhubungan terhadap kinerja juru parkir tepi jalan umum sebagai upaya inovasi pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Dinas Perhubungan terhadap kinerja juru parkir tepi jalan umum sebagai upaya inovasi pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai gambaran terhadap kinerja juru parkir tepi jalan umum sebagai upaya inovasi pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo.

