

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PARKIR DALAM PERSPEKTIF MASYARAKAT PENGGUNA PARKIR DI KOTA BANDAR LAMPUNG (Studi di Jalan Pemuda, Jl Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning)

Oleh

MUHAMMAD BAGUS PRAKASA

Upaya Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengoptimalkan retribusi parkir guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah harus sebanding dengan pelayanan perparkiran kepada masyarakat, khususnya pengguna kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Pelayanan perparkiran di Kota Bandar Lampung harus dioptimalkan dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna parkir.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah kualitas pelayanan parkir dalam perspektif masyarakat pengguna parkir di Kota Bandar Lampung?” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan parkir dalam perspektif masyarakat pengguna parkir di Kota Bandar Lampung.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diteliti adalah 99 pengguna parkir dari tiga tempat parkir yaitu Jalan Pemuda, Jalan Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif, menggunakan rumus persentase dan interval.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan parkir menurut perspektif pengguna parkir di Kota Bandar Lampung belum dilaksanakan dengan kualitas yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh data dari 99 responden terdapat sebanyak 42 pengguna parkir (42,3%) menyatakan pelayanan parkir di Kota Bandar Lampung adalah cukup berkualitas. Artinya kualitas pelayanan parkir belum baik sehingga perlu ditingkatkan di masa-masa yang akan datang agar menjadi lebih optimal. Diperlukan Pelayanan Parkir dengan Pengawasan Melekat, artinya pada setiap lokasi atau titik parkir yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung harus ditunjuk Tim Pengawas Lapangan yang telah direkrut secara khusus untuk mengawasi keseluruhan aktivitas pelayanan parkir, yang mencakup pelayanan petugas pada pengguna parkir (mulai masuk lokasi parkir, memarkirkan kendaraan, mengeluarkan kendaraan, sampai dengan meninggalkan lokasi parkir); mengawasi petugas parkir (cara pelayanan, cara berkomunikasi dengan pengguna parkir dan kelengkapan atribut/seragam parkir) sampai dengan mengawasi penyetoran retribusi parkir sesuai dengan jumlah pengguna parkir (berdasarkan karcis masuk), untuk meminimalisasi kecurangan petugas parkir dalam menyetorkan retribusi parkir).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perspektif Masyarakat, Parkir