

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini, perkembangan ilmu dan teknologi akan semakin pesat dan kebutuhan manusia pun akan semakin meningkat. Peningkatan kebutuhan manusia akan berimplikasi pada semakin tingginya tingkat mobilitas manusia. Mobilitas penduduk yang semakin tinggi akan mengakibatkan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi masyarakat, baik persoalan personal maupun persoalan sosial. Mobilitas yang semakin tinggi itu akan berpengaruh pada lingkungan sekitar, terutama pada lingkungan yang dianggap sebagai pusat-pusat aktivitas, seperti halnya kawasan kota.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu dari sekian banyak kota di Indonesia yang memiliki tingkat mobilitas penduduk yang tinggi. Kota Yogyakarta dengan luas wilayah tersempit dibandingkan dengan wilayah lainnya, yakni 32,5 km<sup>2</sup> yang berarti 1,025% dari luas wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan luas 3.250 hektar tersebut terbagi menjadi 14 Kecamatan, 45 Kelurahan, 617 RW, dan 2.531 RT, serta dihuni oleh 428.282 jiwa dengan kepadatan rata-rata 13.177 jiwa/km<sup>2</sup> (Jogjakota, 08 Oktober 2007). Dengan luas wilayah yang cukup besar, Pemerintah Kota pun sadar akan konsekuensi yang akan diterima oleh daerah yang memiliki

tingkat mobilitas yang tinggi, terutama dampak pada lingkungan. Dampak

tersebut akan terlihat pada pusat-pusat aktivitas di Kota Yogyakarta, salah satunya yaitu di kawasan Malioboro.

Malioboro merupakan jantung Kota Yogyakarta, yang mana di kawasan tersebut terpusat segala kegiatan pelayanan baik barang maupun jasa. Malioboro pun menjadi pusat perekonomian, pemerintahan, dan wisata di Kota Yogyakarta. Kawasan tersebut menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta berusaha mengembangkan kawasan tersebut untuk memaksimalkan PAD yang di targetkan. Untuk mewujudkan pengembangan Malioboro yang banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara maka Pemerintah Kota Yogyakarta harus bisa membuat kawasan Malioboro ini menjadi kawasan yang menarik dan nyaman untuk dikunjungi.

Pemerintah Kota Yogyakarta berhasil membuat kawasan Malioboro berkembang dengan pesat. Pemerintah pun berhasil membuat wisatawan tertarik mengunjungi kawasan Malioboro. Perkembangan kawasan tersebut harus diimbangi dengan penataan yang baik, agar dengan banyaknya unsur yang terdapat di kawasan Malioboro tidak membuat kawasan tersebut menjadi sesak. Dengan kawasan yang baik maka Malioboro akan menjadi nyaman.

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah adalah pelayanan publik di Malioboro. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang

publik maupun publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Fadhillah, 2014:3).

Pelayanan publik di Malioboro terdapat dibanyak bidang seperti pendidikan, transportasi, kesehatan, dan sebagainya. Layanan transportasi yang dikelola oleh pemerintah dapat dilihat salah satunya dari tempat parkir dan layanan parkir bagi pengguna jasa kendaraan.

Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan yang menginginkan kendarannya, salah satu tempatnya adalah di tepi jalan umum. Parkir di tepi jalan adalah parkir yang berada pada badan jalan. Maka, jenis parkir dapat mengakibatkan turunnya kapasitas jalan karena mengambil bagian dari jalan sehingga badan jalan menjadi menyempit.

Perparkiran merupakan subsistem dari sistem besar dari pengelolaan transportasi, yang idealnya merupakan bagian dari solusi dari sistem transportasi. Namun yang terjadi malah sebaliknya, perparkiran justru menjadi masalah dari sistem transportasi itu sendiri. Namun demikian, penyediaan ruang dan jasa parkir di sisi lain memberikan kontribusi positif terhadap keuangan daerah yaitu sebagai penambah penerima daerah melalui

Tugas penyelenggara layanan parkir adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa layanan parkir. Selain memberikan layanan, kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir selanjutnya adalah menerima berbagai keluhan maupun kritik dan saran dari masyarakat.

Hak utama pengguna jasa layanan parkir adalah mendapat pelayanan dari penyelenggara layanan ketika pengguna jasa layanan parkir memarkir kendaraannya, petugas juru parkir melayani pengguna jasa dengan menata rapi kendaraannya di kawasan titik parkir. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, petugas juru parkir masih meminta tarif parkir yang melebihi tarif sebenarnya kepada pengguna jasa parkir, apalagi saat musim libur (*hight session*). Hal tersebut tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pihak yang berada di lapangan. Hal ini tentu menimbulkan persepsi dan respon negatif masyarakat pengguna jasa layanan parkir. Kualitas layanan yang rendah adalah indikasi awal terjadinya kegagalan dalam proses layanan.

Hak pengguna jasa selanjutnya adalah mendapat rasa aman dan nyaman. Hak tersebut diperoleh ketika pengguna jasa layanan parkir kendaraan motor, bus, dan mobil pribadi di kawasan titik parkir di Kawasan Malioboro. Petugas juru parkir memberikan rasa aman dan nyaman dengan menjaga kendaraan dan terdapat asuransi kehilangan apabila kendaraan yang diparkir hilang. (Direktorat Bina Sistem Transportasi Perkotaan:2010). Selain itu, kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir selanjutnya

adalah menerima berbagai keluhan maupun kritik dan saran dari masyarakat

Salah satu masalah parkir di Malioboro yang pernah terjadi adalah permasalahan klasik menyangkut lahan parkir dimana lahan parkir yang ada belum mampu menampung kendaraan yang masuk ke Malioboro dan kenaikan tarif parkir oleh petugas parkir yang nakal (Radar Jogja, 26 Agustus 2011).

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pelayanan publik berkaitan dengan pengelolaan parkir pada parkir motor, bus, dan mobil pribadi, becak, andong, dan sepeda di Malioboro Yogyakarta. Hal ini dikarenakan Malioboro Yogyakarta merupakan salah satu jalan paling terkenal di Indonesia. Malioboro menjadi pusat kota dengan berbagai aktivitas ekonomi, bisnis, pemerintahan, wisata, perbelanjaan. Oleh karena itu Malioboro Yogyakarta selalu ramai dikunjungi oleh orang-orang baik dari dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) maupun luar DIY. Setiap pengunjung Malioboro membawa kendaraan baik roda dua maupun roda empat yaitu bus atau mobil pribadi yang parkir di Kawasan Malioboro. Banyaknya pengunjung yang membawa kendaraan berdampak pada kurang tertata rapinya parkir, pelayanan juru parkir yang kurang baik, karcis yang palsu, dan lainnya, sehingga peneliti tertarik untuk mengungkap bagaimana kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta dan peran UPT Malioboro dalam hal ini.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta, awalnya Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta telah mengatur penataan parkir motor, bus, dan mobil pribadi, becak, andong, dan sepeda di Malioboro Yogyakarta. Penataan parkir bus dilakukan dengan pengadaan

kantong parkir Stasiun Tugu di sisi Utara dan di Alun-alun Utara Yogyakarta, Taman Pakir Abubakar Ali, di depan Kantor Bank Indonesia Yogyakarta, juga Taman Parkir Ngabean. Parkir motor dan sepeda diletakkan di sisi Timur di setiap pertokoan di Malioboro, sedangkan parkir Becak dan Andong diletakkan di sisi Barat dengan parkir mengarah ke Selatan di depan setiap pertokoan di Malioboro. Parkir mobil pribadi diletakkan di lorong jalan bagian Timur Malioboro mengarah ke utara yaitu Taman Parkir Abubakar Ali, Jl. Perwakilan, Jl. Dagen, Jl. Sosrokusuman, Jl. Pajeksan, Jl. Reksobayan hingga di sekitar Pasar Beringharjo dan Shopping. Selain itu pengunjung juga dapat memarkir mobilnya di fasilitas parkir yang ada di pusat pebelanjaan seperti Malioboro Mall, Ramai Mall juga di lantai teratas Pasar Beringharjo bagian belakang, sisi selatan Pasar Beringharjo dan juga di sekitar Mirota Batik. Tarif parkir resmi pada fasilitas umum sudah diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 19 Tahun 2009 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta di mana untuk tarif parkir motor Rp. 500, untuk mobil Rp. 1.500, dan untuk bus Rp.10.000. Meskipun Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta telah mengatur penataan parkir termasuk penyediaan lokasi parkir motor, bus, dan mobil pribadi, becak, andong, dan sepeda di Malioboro Yogyakarta, akan tetapi masih terdapat berbagai masalah yang terjadi berkaitan dengan parkir.

Studi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arief (2012) menemukan bahwa (1). Masih rendahnya pemahaman terhadap Perda Kota

pengguna parkir dan juru parkir di tepi jalan umum, sehingga pelaksanaannya belum dapat secara maksimal; (2). Dampak terhadap pendapatan Jukir 25% naik dan sisanya 24% pendapatannya tetap dan 51% pendapatannya turun; sedangkan pendapatan daerah dari restribusi parkir sampai bulan November 2003 tercapai 41% dari target sebesar Rp.1.125.000,000,- untuk pendapatan retribusi parkir pada kawasan khusus I, II, dan III ditambah dengan parkir langganan di mana penetapan target pendapatan yang berdasarkan pada satu lokasi untuk satu juru parkir, tidak sesuai dengan kenyataan dilapangan, (3). Pemberantasan juru parkir yang tidak memiliki surat tugas sulit dilakukan oleh petugas dari Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, walaupun sudah dilakukan tindakan penertiban secara rutin dan sifatnya mendadak.

Rahma, dkk., (2012) meneliti tentang peranan Dinas Perhubungan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang), menyatakan bahwa peranan Dishub Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat memiliki tiga peran. Pertama; Dishub sebagai regulator yang bertugas untuk membuat kebijakan atau aturan yang berkaitan dengan angkutan kota. Kedua; Dishub sebagai fasilitator yaitu sebagai institusi yang menyediakan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan angkutan kota serta Dishub sebagai evaluator yang mengawasi setiap kebijakan dan sarana prasarana yang disediakan. Di dalam upaya meningkatkan pelayanan, usaha tersebut membawa respon positif dan negatif dari masyarakat yang diimbangi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi upaya tersebut

Penelitian ini juga berkaitan dengan studi penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan publik pernah diteliti oleh Minarsih (2013) tentang inovasi pelayanan publik UPDT Terminal Purabaya-Bangurasih yang menyatakan bahwa tingkat inovasi penerapan *SmartCard* di UPDT Terminal Purabaya-Bangurasih termasuk inovasi pelayanan, tingkat inovasi berdasarkan level inovasi *SmartCard* di UPDT Terminal Purabaya-Bangurasih termasuk inovasi inkremental, dan tingkat inovasi berdasarkan kategori inovasi bahwa *SmartCard* di UPDT Terminal Purabaya-Bangurasih termasuk inovasi *sustaining innovation* (inovasi terusan). Inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPDT Terminal Purabaya-Bangurasih dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* sudah cukup baik.

Penelitian Arief (2012), Rahma, dkk., (2012), dan Minarsih (2013) memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini, di mana Arief (2012), meneliti tentang bagaimana pemahaman terhadap Perda No.17 dan No. 19 Tahun 2002 di kalangan masyarakat khususnya pengguna parkir dan juru parkir dan mengetahui pendapatan daerah dari restribusi parkir sampai bulan November 2003, Rahma, dkk., (2012), meneliti tentang peran dinas perhubungan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan Kota Malang, dan Minarsih (2013) meneliti tentang inovasi pelayanan publik UPDT Terminal Purabaya-Bangurasih, sedangkan penelitian saat ini meneliti peningkatan kualitas pelayanan parkir di Melioboro



Berdasarkan pemikiran tersebut, maka menjadi sesuatu yang penting dan menarik untuk memahami fenomena dan fakta penyelenggaraan pelayanan publik dari prespektif kajian kualitas layanan. Salah satunya adalah layanan parkir motor, bus, mobil pribadi, becak, andong di Malioboro Yogyakarta. Hal tersebut menyangkut pertanyaan tentang apakah penyelenggaraan layanan parkir di Malioboro Yogyakarta telah dapat memberikan layanan sebagaimana dibutuhkan dan dituntut oleh masyarakat. Disamping itu masalah keterbatasan lahan parkir (dapat dilihat secara langsung lahan parkir di Kawasan Malioboro Yogyakarta yang sempit atau kurang luas) yang membuat juru parkir sulit untuk mengatur dan melayani parkir dengan baik. Lahan yang sempit membuat juru parkir memarkirkan kendaraan melebihi batas lokasi parkir, misalnya parkir menyorok ke jalan raya, trotoar, sehingga menimbulkan kemacetan dan kesemerautan yang sering terjadi, apalagi jika diamati pada musim liburan. Selain permasalahan ini, terkadang saat menjelang lebaran, tarif parkir terutama motor, bus, mobil pribadi dinaikkan atau tidak sesuai dengan perda atau tarif yang sebenarnya. Hal ini mengindikasikan kurang baiknya kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang parkir yang belum banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta tahun 2013

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dibuat suatu rumusan masalah yaitu: **Bagaimanakah upaya UPT Malioboro dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta tahun 2013?**

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana UPT Malioboro dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta tahun 2013 yang meliputi:

1. Bagaimanakah upaya peningkatan pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta tahun 2013?
2. Faktor kendala dalam meningkatkan layanan parkir di Malioboro Yogyakarta tahun 2013.
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan UPT Malioboro untuk agenda dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pada kajian bidang parkir dalam keberhasilan pemerintah dalam penataan parkir di Malioboro Yogyakarta, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Malioboro Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi dan evaluasi dalam pengelolaan parkir di Malioboro Yogyakarta.

## **E. Kerangka Dasar Teori**

Kerangka dasar teori digunakan untuk menganalisis fakta-fakta, gejala-gejala, serta fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar. Kerangka dasar teori juga digunakan dalam melakukan penelitian, sehingga kegiatan penelitian ini menjadi jelas, sistematis, dan ilmiah. Menurut Masri dan Sofyan Effendi (1983:37) teori adalah serangkaian asumsi, konsep, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena social secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep.

Menurut Koentjoroningrat (1983:19), suatu teori yang baik harus memenuhi beberapa hal, yaitu:

- a. Menyimpulkan generalisasi dari fakta-fakta yang diperoleh dari penelitian
- b. Memberikan ramalan terhadap gejala-gejala baru yang akan terjadi
- c. Memberikan kerangka orientasi untuk analisis dan klasifikasi dari fakta-fakta yang dikumpulkan di dalam suatu penelitian
- d. Mengisi lowongan dalam pengetahuan kita tentang gejala-gejala yang akan terjadi.

Secara garis besar dalam kerangka dasar teori ini penulis akan memberikan gambaran teori tentang pelayanan, strategi pelayanan, faktor penyebab kegagalan pelayanan, jasa, dan pelayanan jasa.

### **1. Pelayanan Sektor Publik**

Menurut Kotler dalam Laksana (2008:83), pelayanan adalah

...tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak

kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2006:260) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas permasalahan dalam melayani pelanggan. Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2006:260) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2010:6). Secara lebih luas kualitas pelayanan dikatakan oleh Kotler dalam Hardiyansyah (2011: 35), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansyah (2011:11), Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilaksanakan dengan kerja sama oleh beberapa organisasi publik lainnya. Kerjasama tersebut yaitu *inter governmental agreement*. Menurut Suwitri, Rachyuningsih, dan Sasmito (Sri, dkk., 2005: 961-978) *Intergovernmental Agreement* adalah pelayanan yang dilakukan dengan pengaturan bahwa organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan memproduksi barang layanan ini dapat menunjukkan atau menyerahkan pada organisasi pemerintah yang lain, baik untuk penyelenggaraannya maupun untuk penyediaan atau produksi pelayanan

## 2. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Kurniawan dan Puspitosari (2007:161) terdapat beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diindikasikan mengalami kegagalan sebagai upaya perbaikan pelayanan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat yaitu:

- a. Diperlukan regulasi yang berpihak kepada rakyat.

Penyedia layanan harus memberikan akses yang sama bagi semua warga, misalnya dengan adanya jaminan kepada masyarakat tentang pelayanan yang tidak diskriminasi.

- b. Dibuatnya kesepakatan antara pemberi layanan (*citizen's charter*).

*Citizen's charter* tersebut akan memuat tentang hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima.

- c. Pengendalian birokrasi.

Birokrasi bisa dikontrol dengan cara melibatkan berbagai elemen masyarakat, yang terdiri dari pejabat birokrasi, LSM, pers, serta warga pengguna.

- d. Pelayanan yang berbasis teknologi.

Pelayanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi akan mampu mempermudah proses pelayanan.

- e. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelayanan sebisa

mungkin setiap pelayanan publik melakukan survei tentang kepuasan

### 3. Kegagalan Pelayanan Publik: Pengertian dan Faktor Penyebab

Pelayanan publik yang gagal adalah pelayanan yang tidak dapat memberikan hasil sesuai dengan harapan masyarakat dan dimata penggunanya pelayanan tersebut tidak baik. Terdapat dua tipe kegagalan pelayanan menurut Boyne (2008) pertama, kegagalan terjadi ketika organisasi memberikan hasil yang rendah. Tipe kedua, kegagalan terjadi ketika organisasi memberi pelayanan dalam cara yang dianggap sebagai tidak *legitimate*.

Buruknya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selama ini menurut Moenir (2010:40) dikarenakan adanya kendala waktu tempat, biaya dan aparat itu sendiri. Terdapat beberapa faktor penyebab terjadinya pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan

- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

#### 4. Jasa

Definisi jasa menurut Kotler (2005), adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Lima kategori bauran jasa menurut Kotler (2005) meliputi: (a) barang berwujud murni; (b) barang berwujud yang disertai jasa/layanan; (c) campuran; (d) jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan; (e) jasa murni. Selanjutnya Zeithaml dan Berry seperti dikutip Yazid (2003) jasa adalah mencakup semua aktivitas ekonomi yang *output* nya bukan produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, liburan, kecepatan dan kesehatan) yang secara prinsip *intangible* bagi para pembeli pertamanya.

Menurut Stanton (dalam Kotler, 2005), jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan



benda nyata (*tangible*), akan tetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut (pemilikan permanen).

Sedangkan Lovelock (dalam Kotler, 2005) mengatakan, jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi. Jasa memiliki empat karakteristik utama menurut Stanton (dalam Kotler, 2005) sebagai berikut:

a. Tidak berwujud (*intangible*)

Tidak berwujud (*intangible*) merupakan karakteristik jasa yang tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa tersebut dikonsumsi atau digunakan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia hanya dapat menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Untuk mengurangi ketidakpastian konsumen akan memperhatikan tanda atau bukti pelayanan jasa dari tempat, orang, peralatan, bahan komunikasi dan harganya.

b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*) umumnya jasa yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan saat konsumen membeli

c. Variabilitas (*variability*),

Variabilitas (*variability*) jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana jasa itu digunakan.

d. Tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan (*perishability*)

Tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan (*perishability*) jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan.

Dua kemungkinan dalam penjualan jasa yaitu: pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa (pelanggan datang ke bengkel mobil). Kedua, penyedia jasa mendatangi pelanggan (pegawai asuransi yang menawarkan produknya ke rumah-rumah).

## 5. *Servqual*

Cuang-His *et al.* (2006), menyatakan bahwa pelayanan jasa (*services quality*) merupakan interaksi dari semua faktor yang menjaga dari proses penciptaan jasa yang disediakan untuk konsumen. Menurut Cuang-His *et al.* (2006), dimasa yang lalu ada tiga macam penilaian skala untuk pelayanan jasa, yaitu *SERVQUAL*, *SERVPERF*, dan *Non-Difference*. Dalam studi Chang dan Huang (2006) menggunakan pelayanan jasa (*SERVQUAL*) yang dijabarkan dalam 21 item jasa yang untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dan pengukuran diatas juga digunakan peneliti dalam mengukur pelayanan jasa di dalam penelitian ini. Menurut Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 2006) pelayanan jasa diukur dengan lima dimensi, yaitu:

a. *Reliability (kehandalan)*

*Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b. *Responsiveness (daya tanggap)*

*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (reponsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

c. *Assurance (jaminan)*

*Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, keesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

d. *Emphaty (empati)*

*Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

e. *Tangibles (bukti fisik),*

*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari

Menurut Tjiptono (2006), kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama yaitu :

a. *Technical quality*, yaitu yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasunarma, *technical quality* dapat diperinci menjadi:

1) *Search quality*

*Search quality* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, contohnya adalah harga.

2) *Experience quality*

*Experience quality* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan setelah membeli atau menggunakan jasa, contohnya adalah ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kerapihan hasil.

3) *Credence quality*

*Credence quality* yaitu kualitas yang sulit dievaluasi pelanggan meskipun telah menggunakan suatu jasa, contohnya adalah kualitas suatu operasi jantung.

b. *Functional quality*

*Functional quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa.

c. *Corporate image*

*Corporate image* yaitu profil, reputasi, citra umum perusahaan dan daya

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampau harapan pelanggan, maka pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya pelayanan jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

## **F. Definisi Konseptual**

### **1. Definisi Konsep**

Variabel dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Peningkatan Kualitas Pelayanan Parkir**

Peningkatan kualitas pelayanan parkir adalah suatu upaya (tindakan) dalam bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu dari UPT Malioboro Yogyakarta dalam menangani dan meningkatkan pelayanan parkir. Dalam hal ini, kebutuhan pengguna parkir khususnya di Malioboro apakah dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi pengguna parkir.

#### **b. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Parkir**

Strategi peningkatan kualitas pelayanan parkir adalah adalah suatu cara atau metode atau pendekatan yang dijabarkan ke dalam kebijakan-kebijakan dan program-program, sistem, prosedur atau metode tertentu dari UPT Malioboro Yogyakarta dalam menangani dan meningkatkan kualitas pelayanan parkir

## **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional pada penelitian ini adalah:

1. Sistem pelayanan parkir Malioboro
  - a. Peraturan Daerah
  - b. Peraturan Walikota
  - c. Sosialisasi regulasi
2. Lokasi, tarif, dan pola perparkiran Malioboro
3. Standarisasi Pelayanan
  - a. Tugas juru parkir
  - b. Layanan pos pengaduan
  - c. Pertanggungjawaban Parkir
  - d. Sanksi administrasi
4. Upaya-upaya yang dilakukan oleh UPT Malioboro dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir
5. Kendala sistem pelayanan parkir Malioboro

## **H. Metode Penelitian**

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang sistematis mempunyai tujuan tertentu dengan menggunakan metodologi yang tepat dimana data yang dikumpulkan harus mempunyai relevansi dengan masalah yang dihadapi.

Menurut Sutrisno (1985:4) penelitian merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah. Dalam metode ilmiah ada beberapa langkah yang harus ditempuh dalam meninjau permasalahan

permasalahan yang akan diteliti. Penentuan suatu metode yang akan digunakan untuk suatu penelitian akan menentukan kadar keilmiahannya hasil penelitian yang akan dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode eksplorasi. Penelitian eksplorasi (menjelajah) berkaitan dengan upaya untuk menentukan apakah suatu fenomena ada atau tidak. Penelitian yang mempunyai tujuan seperti ini dipakai untuk menjawab bentuk pertanyaan “apakah X ada atau tidak?”. Umumnya, peneliti memilih tujuan eksplorasi karena tiga macam maksud, yaitu: (a) memuaskan keingintahuan awal dan nantinya ingin lebih memahami, (b) menguji kelayakan dalam melakukan penelitian/studi yang lebih mendalam nantinya, dan (c) mengembangkan metode yang akan dipakai dalam penelitian yang lebih mendalam. Hasil penelitian eksplorasi, karena merupakan penelitian penjelajahan, maka sering dianggap tidak memuaskan. Kekurang-puasan terhadap hasil penelitian ini umumnya terkait masalah sampling. Namun perlu kita sadari bahwa penjelajahan memang berarti “pembukaan jalan”, sehingga setelah pintu terbuka lebar, maka diperlukan penelitian yang lebih mendalam dan terfokus pada sebagian dari ruang dibalik pintu yang telah dibuka tadi. (Aldry:2012). Dalam penelitian ini pasti harus ada obyek penelitian yang akan menjadi fokus penelitian. Obyek penelitian yang sesuai dalam penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknis (IPT)

## 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Nurul Zuriah (2006:47) Metode deskriptif dapat diartikan sebagai penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.

Menurut Bodgan dan Taylor (dalam Moleong:2000) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

## 2. Unit Analisa

Dalam penelitian ini dibutuhkan sumber informasi yang dianggap penting dan paham serta terpercaya yang didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang dapat memberikan informasi (data). Metode ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang mendukung dalam memperoleh data secara mendalam. Adapun yang dijadikan unit analisa dalam penelitian ini adalah UPT Maliboro dan Paguyuban Parkir



### **3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah pengumpulan data dengan jalannya tanya jawab sepihak yang dikerjakan sistematis yang berlanjut kepada tujuan penelitian. Pada umumnya dua orang atau lebih, hadir secara fisik dalam proses tanya jawab dan masing-masing pihak dapat menggunakan saluran komunikasi secara sadar dan lancar (Hadi, 2004:136).

Dengan informan:

- 1) Kepala UPT Kawasan Malioboro: Syarif Teguh Wibowo,
- 2) Ketua Paguyuban Parkir Malioboro: Sigit Karsana Putra S.H.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data berdasarkan pada dokumen-dokumen atau catatan-catatan terakhir yang ada pada daerah penelitian.

### **4. Jenis Data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan (Ruslan, 2004: 138). Data ini nantinya diperoleh dari beberapa individu pada UPT Malioboro dan Paguyuban Parkir

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil bahan-bahan dokumenter yang telah ada sebelum penelitian ini dilakukan untuk mendukung data primer. Dalam hal ini melalui data-data, arsip-arsip, dokumen-dokumen, yang berkaitan dengan masalah parkir Malioboro.

### 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dapat dilakukan dengan model analisis kualitatif dimana intinya adalah interaksi antar komponen penelitian maupun proses pengumpulan data selama proses penelitian (Sugiyono, 2008:54). Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa fenomena sehari-hari di masyarakat yang di tulis oleh peneliti baik berupa perkataan yang tertulis maupun hubungan lisan orang-orang dan perilaku yang diamati oleh peneliti.

Pada teknik analisa kualitatif peneliti berada pada posisi di masyarakat sebagai bentuk kepedulian terhadap ketimpangan sosial, lalu data-data yang diperoleh diklarifikasikan, digambarkan dalam bentuk tulisan atau kalimat, dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Selanjutnya menganalisa sesuai dengan obyek yang diteliti dan menginterpretasikan data atau dasar teori yang ada serta untuk menilai makna yang bersifat menyeluruh. Data-data yang diinterpretasikan adalah data berupa naskah yang diperoleh dari wawancara, kuesioner, dokumentasi dan lain sebagainya untuk

memperoleh keabsahan data penelitian sesuai dengan ketentuan metodologi yang ada.

Dalam menyusun suatu penelitian proses analisa data dapat menggunakan beberapa langkah-langkah yaitu (Moleong, 2000:190) :

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah, maka langkah berikutnya,
2. Membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya.
3. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu kemudian dikategorikan pada langkah berikutnya.
4. Tahap akhir dari analisis data ialah mengadakan pemeriksaan