

**KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN  
DI KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH**

**ARDIAN BAGUS SETIAWAN**  
**NPM. 180411010101**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN DI KOTA  
PASURUAN**

Disusun oleh:

Ardian Bagus Setiawan  
NPM. 18041010101

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING**



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197108082021211005

Mengetahui

**DEKAN FISIP**



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA  
NIP. 1959070119870311001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN DI KOTA PASURUAN

Oleh:

ARDIAN BAGUS SETIAWAN  
NPM. 18041010101

Skripsi telah diterima pada Jurnal Nasional Terakreditasi Sinta 3, FIKRI: Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya Volume 7 Nomor 1 Periode Publikasi Juni 2022 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal 27 Mei 2022

Pembimbing

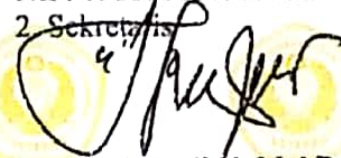


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si  
NIP. 197108082021211005

Tira Penilai,  
1. Ketua



Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP. 196601031989032001  
2. Sekretaris



Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP. 196902101993032001  
3. Anggota



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si  
NIP. 197108082021211005

Mengetahui  
DEKAN FISIP



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA  
NIP. 1959070119870311001

**LEMBAR REVISI**

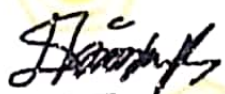
**KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN DI KOTA PASURUAN**

Oleh:

**ARDIAN BAGUS SETIAWAN**  
NPM. 18041010101

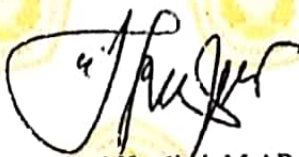
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 30 Mei 2022

Penilai 1




**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032901

Penilai 2



**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
NIP. 196902101993032001

Penilai 3



**Dr. Agus Widiyanta, S.Sos, M.Si**  
NIP. 197108082021211005

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardian Bagus Setiawan  
NPM : 18041010101  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/FISIP  
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan  
Di Kota Pasuruan**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi saya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Pasuruan, 31 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan

  
Ardian Bagus Setiawan  
NPM. 18041010101

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Ridho dan karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan di Kota Pasuruan”. Penulisan penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan pengajuan penelitian skripsi Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan ini, diantaranya :

1. Semua umat manusia yang telah berkontribusi aktif dalam pembangunan dunia kearah yang lebih baik.
2. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan. Terimakasih juga penulis persembahkan kepada Almarhum Ayah yaitu Sugrasono yang telah membantu penulis dalam berbagai aspek kehidupan dan telah memberikan kebebasan kepada penulis dalam menjalankan kehidupan serta telah berkontribusi aktif dalam terciptanya topik penelitian skripsi yang penulis angkat atas keresahan beliau.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Dr. Ertien Rining Nawangsari., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Semua orang yang berada di Dinas Perhubungan Kota Pasuruan khususnya Seksi Parkir yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
8. Teman-teman penulis yang telah membantu penulis dalam memberikan saran dan dukungan selama menjalani masa perkuliahan.
9. Teman-teman jurusan Administrasi Publik angkatan 2018 yang juga telah membantu penulis dalam beradaptasi di lingkungan perkuliahan.
10. Kota Pasuruan yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk berkembang dan menjalani kehidupan
11. Masyarakat Kota Surabaya yang telah menunjukkan kepada penulis bahwa dunia begitu beragam dan memberikan banyak pelajaran mengenai sudut pandang kehidupan.

Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pasuruan, 18 Mei 2022

Penulis

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN

#### DI KOTA PASURUAN

Ardian Bagus Setiawan

NPM. 18041010101

Retribusi merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Dalam sebuah retribusi terdapat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah tidak semua berjalan dengan baik. Pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan merupakan salah satunya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan mengenai kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan dilihat dari aspek pelayanan publik. Penelitian ini penting untuk dilakukan, sebagai upaya untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pasuruan dalam hal ini Dinas Perhubungan. Penelitian ini akan fokus menganalisis tanggapan responden mengenai indikator pelayanan publik yang terbagi menjadi *responsiveness*, *responsibility*, *accountability*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kategori penelitian survei. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna layanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan. Dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan mendapat nilai 74,6% atau termasuk kedalam kategori baik.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Parkir Berlangganan**



## **ABSTRACT**

### ***THE QUALITY OF SUBSCRIPTION PARKING SERVICES IN PASURUAN CITY***

Ardian Bagus Setiawan  
NPM. 18041010101

*Retribution is a regional levy as payment for services or the granting of certain permits specifically provided or granted by the Regional Government for the benefit of individuals or entities. In a retribution there are services provided by the government. The services provided by the government are not all running well. The subscription parking service in Pasuruan City is one of them. This article aims to explain the quality of subscription parking services in Pasuruan City from the aspect of public services. This research is important to do, as an effort to assess the quality of public services provided by the Pasuruan City Government, in this case the Department of Transportation. This study will focus on analyzing respondents' responses to the dimensions of public services which are divided into responsiveness, responsibility, and accountability. The method used in this research is a quantitative approach with the type of descriptive research in the category of survey research. Respondents in this study amounted to 100 people who are users of subscription parking services in Pasuruan City. In this study using simple random sampling as a sampling technique. The results show that the quality of subscription parking services in Pasuruan City gets a value of 74.6% or is included in the good category.*

***Keywords: Service Quality, Public Service, Subscription Parking***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	14
2.2. Landasan Teori .....	19
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Pelayanan Publik .....	22
2.2.3 Pendapatan Asli Daerah .....	27

2.2.4 Tata Kelola Parkir .....	32
2.3. Kerangka Berfikir.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Metode dan Jenis Penelitian .....	41
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Penentuan Variabel.....	42
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	45
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....	51
3.7 Analisis Data .....	54
3.7 Waktu Penelitian .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Kota Pasuruan .....	58
4.1.1 Lokasi dan Luas Wilayah Kota Pasuruan.....	58
4.1.2 Sejarah Kota Pasuruan.....	58
4.1.3 Visi dan Misi Pemerintah Kota Pasuruan.....	59
4.1.3.1 Visi Pemerintah Kota Pasuruan.....	59
4.1.3.2 Misi Pemerintah Kota Pasuruan .....	59
4.1.4 Jumlah Penduduk Kota Pasuruan .....	60
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Karakteristik Responden .....	60
4.2.2 Analisis Deskriptif Responden .....	65
4.2.3 Pembahasan .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81

5.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pendapatan Retribusi Kota Pasuruan 2017-2020.....	5
Tabel 1.2	Perubahan Tarif Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Kota Pasuruan.....	8
Tabel 1.3	Jumlah Pelanggaran Juru Parkir dan Jumlah Pengaduan Pelayanan Parkir Berlangganan Tahun 2018-2021.....	9
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini.....	17
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2	Bobot Nilai Kuisiner.....	45
Tabel 3.3	Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan di Kota Pasuruan.....	46
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 3.6	Kriteria Keandalan Reabilitas.....	51
Tabel 3.7	Kriteria Intepretasi Skor.....	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaran.....	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	61
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Parkir.....	62
Tabel 4.8	Kriteria Intepretasi Skor.....	63
Tabel 4.9	Tanggapan Responden tentang Penyelenggara Layanan Memiliki Pos/Bilik Pengaduan Parkir Berlangganan.....	64

Tabel 4.10	Tanggapan Responden tentang Pengguna Layanan Mengetahui Cara Melakukan Pengaduan Pelayanan Parkir Berlangganan.....	65
Tabel 4.11	Tanggapan Responden tentang Daya Tanggap Penyedia Pelayanan Sangat Baik Dalam Menerima Pengaduan/Saran.....	65
Tabel 4.12	Tanggapan Responden tentang Pelayanan Yang Diberikan Juru Parkir Memuaskan Pengguna Layanan.....	66
Tabel 4.13	Tanggapan Responden tentang Pengguna Layanan Merasakan Keamanan Dalam Pelayanan Parkir Berlangganan.....	67
Tabel 4.14	Tanggapan Responden tentang Juru Parkir Menggunakan Sepatu...	67
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang Juru Parkir Menggunakan Seragam Resmi.....	68
Tabel 4.16	Tanggapan Responden tentang Juru Parkir Menggunakan Tanda Pengenal.....	69
Tabel 4.17	Tanggapan Responden tentang Juru Parkir Membawa Peluit.....	69
Tabel 4.18	Tanggapan Responden tentang Juru Parkir Membawa Karcis.....	70
Tabel 4.19	Tanggapan Responden tentang Juru Parkir membawa tongkat lampu (Malam Hari).....	70
Tabel 4.20	Tanggapan Responden tentang Juru Parkir Menggunakan Rompi (Malam Hari).....	71
Tabel 4.21	Tanggapan Responden tentang Juru parkir tidak meminta biaya parkir dan menerima imbalan dari pengguna layanan.....	72
Tabel 4.22	Tanggapan Responden tentang Ada Perbaikan Fasilitas Parkir Berlangganan oleh Penyelenggara.....	73
Tabel 4.23	Tanggapan Responden tentang Ada Peningkatan Pelayanan Parkir Berlangganan Oleh Dinas Perhubungan/Penyelenggara Parkir.....	73

Tabel 4.24 Tanggapan Responden tentang Ada Peningkatan Kemudahan Dalam Metode Pembayaran Parkir Berlangganan.....	74
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rambu Kawasan Parkir Berlangganan Kota Pasuruan.....	7
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisoner Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan di Kota Pasuruan.....	83
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	86
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dari Bakesbangpol Kota Pasuruan.....	87
Lampiran 4	Surat Selesai Penelitian.....	88
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah.....	89
Lampiran 6	LoA Jurnal Fikri.....	90
Lampiran 7	Hasil Cek Plagiasi.....	91
Lampiran 8	Data Tabulasi Responden Penelitian.....	92
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian dan Penulisan Skripsi.....	93