

**PELAYANAN PARKIR DI KAWASAN WISATA JALAN
TUNJUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

ADELLIA AMMERTIA CAHYANI
NPM. 18041010146

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**PELAYANAN PARKIR DI KAWASAN WISATA JALAN
TUNJUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

ADELLIA AMMERTIA CAHYANI
NPM. 18041010146

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAYANAN PARKIR DI KAWASAN WISATA JALAN TUNJUNGAN KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Adellia Ammertia Cahyani
NPM. 18041010146

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi.

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN PARKIR DI KAWASAN WISATA JALAN TUNJUNGAN KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Adellia Ammertia Cahyani
NPM. 18041010146

**Skripsi ini telah diterima pada Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and
Development (R2J) (Terakreditasi Sinta 4) Volume 7 Nomor 6, Agustus 2025 dan telah dikonfirmasi
di hadapan Tim Penilai**

**Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 17 Juli 2025**

PEMBIMBING

Menyetujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota

Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**PELAYANAN PARKIR DI KAWASAN WISATA JALAN TUNJUNGAN KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Adellia Ammertia Cahyani
NPM. 18041010146

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 21 Juli 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota

Dra. Susi Hardiati, M.AP
NIP. 196704061994032001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adellia Ammertia Cahyani
NPM : 18041010146
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Adellia Ammertia Cahyani
NPM. 18041010146

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-nya penulis bisa menyelesaikan penulisan laporan skripsi ini dengan judul “ **Pelayanan Parkir Di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya**”. Penyusunan laporan skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Nasional Pembangunan Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunya laporan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan saran, dukungan, serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Nasional Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;
4. . Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan terhadap penulis, arahan yang bermanfaat serta meluangkan waktunya kepada penulis;.
5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.

6. Seluruh Pejabat beserta jajaran, Koordinator dan Juru Parkir, Konsumen Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya sebagai obyek penelitian ini.
7. Mama, Papa, Shinta, Nia, Fara dan keluarga lain yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan penelitian;
8. Serta teman terdekat penulis sendiri yaitu khususnya Khadijah Insani, Zhafirah Hany, Andyn, dan Azza terimakasih sudah menjadi teman terdekat dan menghibur pertemanan ini. Lalu teman penulis yang memberi masukan dan memberi support Maha dan Fifit terimakasih atas kebaikannya. Dan yang terakhir teman dekat penulis juga Maharani, Annisa, Marshellia, Muthia, Aulia, Aqilla, Ancilla, Sarah.

Penulis menyadari atas kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang terdapat di dalamnya, sehingga segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan penulisan laporan skripsi ini.

Surabaya, 07 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pelayanan Publik.....	13

2.2.1.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.2	Konsep Pelayanan Publik	15
2.2.1.3	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
2.2.1.4	Prinsip – Prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan.....	18
2.2.1.5	Asas – Asas Pelayanan Publik	20
2.2.2	Parkir	22
2.2.2.1	Parkir di Luar Ruang Milik Jalan	23
2.2.2.2	Karcis Parkir	25
2.2.2.3	Petugas Parkir	26
2.2.2.4	Rambu dan Marka Jalan	26
2.2.2.5	Tata Tertib Parkir	26
2.2.2.6	Pembangunan dan Pengembangan Tempat Parkir di Luar Ruang Milik Jalan	27
2.2.2.7	Pemberian Insentif	27
2.2.2.8	Pembinaan dan Pengawasan	28
2.2.2.9	Sanksi Administratif	28
2.2.2.10	Ketentuan Penyidikan	29
2.3.	Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1.	Jenis Penelitian.....	32
3.2.	Lokasi Penelitian.....	32
3.3.	Fokus Penelitian.....	32
3.4.	Sumber Data.....	34

3.5.	Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.	Teknik Analisis Data	38
3.7.	Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1.	Profil Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya	42
4.1.2.	Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Parkir.....	43
4.1.3.	Struktur Organisasi	44
4.2.	Hasil Penelitian	46
4.2.1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	47
4.2.2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	50
4.2.3.	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	53
4.2.4.	Empati (<i>Empathy</i>)	55
4.2.5.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	59
4.3.	Pembahasan.....	63
4.3.1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	65
4.3.2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	66
4.3.3.	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	67
4.3.4.	Empati (<i>Empathy</i>)	68
4.3.5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	69
BAB V PENUTUP		70
5.1.	Kesimpulan	70
5.2.	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Statistik	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	31
Gambar 3.1. Komponen <i>dalam Analisis Data Mode Kualitatif</i>	38
Gambar 4. 1 Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya.....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Petugas Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Wisata	44
Gambar 4. 3 Jaminan Biaya dalam Pelayanan	54
Gambar 4. 4 Penampilan Petugas dalam Melayani Pelanggan	60
Gambar 4. 5 Tata Letak dan Penanda Lokasi Parkir	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	76
Lampiran 2. Dokumentasi Bersama Narasumber	79
Lampiran 3. Surat Keterangan Izin Penelitian	80
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi.....	81
Lampiran 5. LoA (<i>Letter of Acceptance</i>)	82
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Bukti Akreditasi Jurnal	83
Lampiran 7. Bukti Cek Plagiasi	84
Lampiran 8. Kartu Bimbingan	85

ABSTRAK

ADELLIA AMMERTIA CAHYANI. 18041010146. PELAYANAN PARKIR DI KAWASAN WISATA JALAN TUNJUNGAN KOTA SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan secara mendalam tentang Kualitas Pelayanan Parkir Di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya. Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima indikator kualitas pelayanan yang dianalisis, terdapat beberapa indikator yang telah diterapkan dengan baik, antara lain dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), seperti indikator terkait kecepatan petugas dalam melayani serta penerapan sikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa. Namun demikian, masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya diterapkan secara optimal, yaitu pada dimensi keandalan (*reliability*), khususnya terkait ketersediaan informasi secara tertulis mengenai prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan agar seluruh indikator kualitas pelayanan dapat terpenuhi dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Parkir

ABSTRACT

ADELLIA AMMERTIA CAHYANI. 18041010146. PARKING SERVICES IN THE TOURIST AREA OF TUNJUNGAN STREET SURABAYA CITY

This research aims to provide an in-depth description of the Quality of Parking Services in the Tunjungan Street Tourist Area of Surabaya City. This research uses a qualitative descriptive method. Data obtained through observation, interviews, and documentation. This research uses the service quality theory, which includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results of this study indicate that out of the five analyzed service quality indicators, several have been well implemented, including the dimensions of responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, such as indicators related to the speed of service personnel and the application of polite and friendly attitudes towards service users. However, there are still indicators that have not been fully optimally implemented, particularly in the dimension of reliability, especially regarding the availability of written information on service procedures. Therefore, efforts for improvement and enhancement are needed so that all service quality indicators can be met well according to the established standards.

Keywords: *Public Service, Parking Service*