

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Pelayanan parkir di kawasan wisata jalan tunjungan Kota Surabaya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **a. Kehandalan**

Dimensi kehandalan yang mempunyai indikator kecermatan petugas, kemampuan mengoperasikan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu sudah diterapkan dengan baik dan berkualitas oleh petugas parkir kawasan wisata jalan tunjungan Kota Surabaya. Sedangkan standar pelayanan belum diterapkan dengan baik, sebagaimana terbukti dari belum tersedianya informasi secara tertulis sehingga pengguna layanan harus terlebih dahulu bertanya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, karena tidak adanya papan informasi atau media lain yang secara jelas memuat ketentuan layanan.

##### **b. Daya Tanggap**

Dimensi daya tanggap telah memiliki indikator yang meliputi respon terhadap setiap pengguna jasa, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta penanganan keluhan pelanggan. Yang keseluruhannya telah diimplementasikan secara baik dan berkualitas oleh petugas parkir kawasan wisata jalan tunjungan Kota Surabaya. Penerapan indikator tersebut tercermin dari tidak adanya

keluhan yang diajukan oleh pengguna jasa serta tanggapan positif yang diberikan oleh pengguna terhadap layanan yang telah dilaksanakan.

c. Jaminan

Dimensi jaminan mencakup beberapa indikator antara lain aspek keamanan kendaraan, kepastian atau jaminan biaya, serta tersedianya jaminan resmi yang dapat memberikan rasa aman bagi pengguna jasa parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya. Seluruh indikator tersebut telah diterapkan dengan baik dan berkualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa terkait aspek-aspek tersebut, sehingga menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang telah diberikan.

d. Empati

Dimensi empati pelaksanaan pelayanan ini memiliki sejumlah indikator antara lain mendahulukan kepentingan pengguna jasa, memberikan pelayanan dengan sikap sopan, santun, serta ramah, melayani seluruh pengguna tanpa adanya tindakan diskriminatif, serta melayani dan menghargai setiap pengguna jasa. Seluruh indikator pada dimensi empati tersebut telah diterapkan dengan baik dan konsisten dalam kegiatan pelayanan parkir kawasan wisata jalan tunjungan Kota Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari tidak adanya keluhan yang diterima dari pengguna jasa, serta adanya tanggapan positif yang diberikan oleh pengguna atas pelayanan yang telah mereka terima, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan prinsip empati yang diharapkan

e. Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik tercermin melalui beberapa indikator penting, seperti penampilan petugas yang rapi dan sesuai standar, penataan tata letak serta penanda lokasi parkir yang jelas serta kedisiplinan petugas parkir kawasan wisata jalan tunjungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna. Seluruh indikator pada dimensi ini telah diterapkan dengan baik dan konsisten dalam setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan. Hal ini dapat dibuktikan dari tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa terkait aspek-aspek tersebut, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman dan terbantu.

Dengan demikian Pelayanan Parkir di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya sudah terlaksana dengan baik berdasarkan penilaian pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) yang secara keseluruhannya mendukung kelancaran, ketertiban dan kenyamanan pengguna sehingga Pelayanan Parkir di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya dapat dinyatakan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan harapan.

## **5.2. Saran**

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penelitian ini berdasarkan kesimpulan diatas sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan para Petugas Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya yang saat ini memiliki kinerja dan keterampilan yang baik, sehingga kualitas dalam Pelayanan Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya yang telah

berjalan dengan baik dapat tetap terjaga dan bahkan ditingkatkan di masa mendatang untuk memberikan pelayanan yang semakin optimal kepada setiap pengguna jasa.

2. Perlu dilakukan perbaikan dan peninjauan kembali terhadap standar pelayanan yang telah ada, mengingat saat ini belum tersedia informasi secara tertulis yang dapat diakses secara langsung oleh pengguna jasa. Hal tersebut menyebabkan pengguna harus terlebih dahulu bertanya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait pelayanan parkir yang berada di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan pengguna jasa dapat memperoleh informasi secara lebih mudah dan efisien.