Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains, Volume 8, No.1, Januari: 637-689

JURNAL REKAYASA, TEKNOLOGI, DAN SAINS
ISSN 2541-4720 (Print)
ISSN 2549-984X (Online)

INFORMASI ARTIKEL
Disubmit: 07 Oktober 2024
Diterima: 31 Januari 2024
Diterbitkan: 31 Januari 2024
at: http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/teknologi/index

Analisis kualitas pelayanan gedung parkir pemerintah kota bandar lampung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dengan metode *importance performance analisys* (ipa)

Lazuardita S[1*], Mira Wisman[1], Dewi Fadilasari[1]

[1]Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Malahayati, Indonesia
Korespondensi Penulis: Lazuardita.S *Email: lazuar.dita.s@gmail.com

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk di Bandar Lampung mengakibatkan peningkatan infrastruktur untuk mendukung mobilitas dan layanan publik. Transportasi dan fasilitas parkir penting dalam perkembangan ekonomi, pariwisata, pendidikan, sosial, dan budaya. Kualitas layanan pemerintah berpengaruh pada kepuasan pengguna, terutama fasilitas parkir. Evaluasi umpan balik pengunjung diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penguna layanan gedung parkir pada Parkiran Gedung Satu Atap Pemerintah Kota Bandar Lampung dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan parkir di Parkiran Gedung Satu Atap Pemerintah Kota Bandar Lampung Analisa dilakukan dengan metode IPA (*Importance Performance Analisys*). Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang paling tinggi adalah faktor (Keselamatan) variabel pertanyaanP4 Ada jalur evakuasi yang jelas dan aman digedung parkir yaitu sebesar 102,62%, sedangkan kualitas pelayanan yang rendah adalah faktor (Kenyamanan) variabel pertanyaan P10 Tersedianya fasiltas tambahan seperti toilet, tempat ibadah atau istirahat yang bisa digunakan yaitu sebesar 72,79% Hasil keseluruhan indikator antara kenyataan dan harapan yang di hasilkan dari penelitian ini tingkat kesesuaian total sebesar 86,85% (sangat puas). Hal ini menunjukan bahwa pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan gedung parkir pemkot bandar lampung karena sudah melebihi presentase 81- 100% yaitu menjukan kepuasan pengguna layanan terhadap gedung parkir.

Kata Kunci: *importance performance analisys*, kualitas pelayanan, gedung, parkir

ABSTRACT

Analysis Of The Service Quality Of The Bandar Lampung City Government Parking Building On The Level Of Service User Satisfaction Using The MethodImportance Performance Analysis. *Population growth in Bandar Lampung resulted in an increase in infrastructure to support mobility and public services. Transportation and parking facilities ware important in economic, tourism, educational, social and cultural development. The quality of government services influences user satisfaction, especially parking facilities. Evaluation of visitor feedback is needed to improve the service quality of the Bandar Lampung City Government. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of parking building service users at the Bandar Lampung City Government One-Stop Building Parking and to find out whether service quality affects parking service user satisfaction at the One-roof Building Parking Lot of Bandar Lampung City Government. The analysis was carried out using the method IPA (Importance Performance Analysis). Based on the results of the research, the highest quality of service is the factor (Safety) question variable P4 There is a clear and safe evacuation route in the parking building which is equal to 102.62%, while the low service quality is the factor (Convenience) question variable P10 Availability of additional facilities suchas toilets , a place of worship or*

DOI: https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550

rest that can be used is equal to 72.79%. The overall results of the indicators between reality and expectations resulting from this study total conformity rate of 86.85% (very satisfied). This shows that service users are satisfied with the service quality of the Bandar Lampungcity government parking building because it has exceeded the percentage of 81-100%, namely showing service user satisfaction with the parking building.

Keywords: *importance performance analisys, service quality, parking, building*

1. LATAR BELAKANG

Pesatnya pertumbuhan penduduk di daerah perkotaan Bandar lampung menyebabkan tingginya infrastruktur yang harus disediakan dalam mendukung mobilisasi penduduk sebagai perwujudan dari pelayanan publik yang baik. Transportasi sebagai salah satu pendukung dalam mobilitas penduduk diperkotaan memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan-tujuan pengembangan dalam bidang ekonomi, pariwisata, pendidikan, sosial, budaya, dan sebagainya. Transportasi diartikan juga sebagai usaha memindahkan, menggerakan, mengangkut atau mengalihkan orang atau barang ke suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, Sehingga secara umum trasportasi adalah bentukperpindahan sesuatu baik barang ataupun manusia dari lokasi menuju lokasi lainnya.

Dalam memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, yang diberikan oleh Pelayanan publik menyangkut juga dengan kualitas fasiltas parkir. Seiring dengan bertambahnya pengunjung atau pengguna layanan di pelayanan publik dan meningkatnya juga kepemilikan kendaraan akan membuat pertumbuhan dan perkembangan kegiatan manusia di dalamnya terutama pada kawasan yang mempunyai akses yang tinggi atas kegitan keseharian seperti di Gedung Satu atap Pemerintah Kota Bandar Lampung, dimana akan ramai aktivitas pengunaan layanan publik disana. Tarikan pergerakan kendaraan yang terjadi sudah pasti diawali dan diakhiri di tempat parkir. Semakin banyaknya pengguna layanan di gedung satu atap dan semakin banyaknya juga kendaraan yang parkir di sana, sehingga parkiran besment semakin penuh dan halaman pemkot pun menjadi tempat parkir oleh karena itu pemerintah kota bandar lampung membangunkan fasilitas gedung parkir pemkot bandar lampung yang baru di samping gedung pelayanan satu atap dimana gedung parkir tersebut bisa menampung sekitar 300 kendaraan roda empat (Mobil).

2. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. penelitian dilakukan dengan cara survey langsung di tempat parkir Gedung Satu Atap Pemerintah Kota Bandar Lampung, penelitian ini dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Pengukurannya diarahkan pada kenyataan dan harapan pengguna gedung parkir.

b. Uji Validitas

Dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson)*. Dalam uji validitas ini, kriteria suatu nilai dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}. Untuk dapat mengetahui nilai r_{tabel} dapat dilakukan dengan rumus: r_{tabel} (α, n-2) dari tabel *Product Moment*. Program aplikasi yang digunakan dalam uji validitas ini adalah SPSS 22.00. Pada uji validitas ini, diketahui bahwa n adalah 98 digenapkan menjadi 100 dan α = 5%, maka r_{tabel} (5%, 100-2) = 0,165. Pengujian dilakukan dengan *software* SPSS 22.00.

c. Uji Reliabelitas

Uji Reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha yang dilakukan dengan kriteria suatu data dinyatakan reliabel apabila nilai $\boldsymbol{r_{Hitung} \geq r_{Tabel}}$ Nilai Alpha adalah nilai $\boldsymbol{r_{Tabel}}$ yaitu sebesar 0.165 untuk N = 100. Data dinyatakan reliabel apabila semua koefisien reliabilitas tersebut memiliki nilai lebih dari 0,61 maka dinyatakan kuesioner reliabel dan layak untuk digunakan. Adapun tingkat reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 1.Tingkat Reliabilitas

No	Nilai	Nilai Alpha Hitung			Reliabilitas
1	*Cronbach Alpha*	0.00	-	0.20	Kurang Reliabel
2	*Cronbach Alpha*	0.21	-	0.40	Agak Reliabel
3	*Cronbach Alpha*	0.41	-	0.60	Cukup Reliabel
4	*Cronbach Alpha*	0.61	-	0.80	Reliabel
5	*Cronbach Alpha*	0.81	-	1.00	Sangat Reliabel

Sumber : Arikuntoo, 1998

DOI: https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550

Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains, Volume 8, No.1, Januari: 637-689

d. Metode Importance Performance Analisys (IPA)

Martilla dan James memperkenalkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang merupakan model *multi-attribute* dan dapat di gunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan.

Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. Untuk tujuan tersebut,interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4.

Masing-masing kuadran menunujukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai:

1) Kuadran 1 menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Namun penyedia jasa tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran 1 mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (prioritas utama).
2) Kuadran 2 menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara penyedia jasa sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini, dengan dimikian, pelayanan yang diberikan pada atribut dikuadran 2 ini perlu dipertahankan (pertahankan prestasi).
3) Kuadran 3 pada model IPA menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan penyedia jasa memberikan pelayanan yang rendah kepada pelanggan untuk atribut ini, Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (prioritas rendah).
4) Kuadran 4 menggambarkan wilayah di mana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, Oleh karena itu maka daerah ini disebut daerah berlebih (Sugiyono, 2019).

Metode *importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasaan pengguna jasa (*user*) terhadap atribut-atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Metode tersebut dilakukan dengan menentukkan nilai tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kepuasaan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut diagram kartesius.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kenyataan dan skor harapan konsumen. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan prioritas peningkatan faktor yang memenuhi kepuasan pelanggan. (Riduan dalam buku Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian**).**

Tabel 2. Pedoman *Interpertasi* Skor Tingkat Kesesuaian Responden

No	Tki	Keterangan
1	0% - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21% - 40%	Tidak Puas
3	41 – 60%	Cukup Puas
4	61% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Riduan, 2007

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dihitung dengan rumus (Nasution, 2010):

$$\text{T k i} = \frac{Xi}{Pi} x\ 100\% \text{.....(Pers. 2.2)}$$

$$X = \frac{\sum X}{N} \text{……..……(Pers. 2.3)}$$

$$P = \frac{\sum p}{N} \text{……...…..….(Pers. 2.4)}$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden
X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kepuasan)
P = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa
Σ = Skor rata - rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kepuasan)
Σ = Skor rata - rata tingkat kepentingan pengguna jasa
N = Jumlah responden

Tahapan Selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Importance performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Tahapan pertama yang dilakukan dalam perhitungan metode IPA yaitu menentukan total skor masing-masing instrumen kuesioner. Setelah itu dari total skor tersebut dilakukan perhitungan nilai X (Kenyataan) Dan Y (Harapan) dengan menggunakan rumus IPA, yaitu SUM (*Avg* (Kenyataan atau Harapan) / Jumlah Responden). Kemudian setelah ditemukan nilai X

DOI: https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550

Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains, Volume 8, No.1, Januari: 637-689

Dan Y, maka ditemukan titik kordinat masing-masing instrumen kuesioner yang selanjutnya akan dipetakan kedalam diagram kartesius metode IPA.

Hasil Penelitian dapat memberikan informasi tentang atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk/jasa dengan melakukan prioritas perbaikan. Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran yang ada pada gambar berikut. Nilai yang diperoleh dari analisa pada diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran.
Sumbu y diisi dengan skor tingkat kepentingan/harapan, dan pada sumbu mendatar x akan diisi dengan skor tingkat pelaksanaan/kinerja. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran.

Kepentingan/Harapan	Sangat Penting	Kuadran : 1 *Concentrate Here* -Kepentingan : sangat penting -Kinerja : Rendah	Kuadran : 2 *Keep Up The Good Work* -Kepentingan : Sangat Penting -Kinerja : Tinggi
	Kurang Penting	Kuadran : 3 *Low Priority* -Kepentingan : Kurang Penting -Kinerja : Rendah	Kuadran : 4 *Possible Overkill* -Kepentingan : Kurang Penting -Kinerja : Tinggi
		Rendah	Tinggi
		Kinerja/Kenyataan	

Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber : (Immanuel and Setiawan 2020)

Gambar diatas merupakan diagram kartesius dimana terdapat empat kuadran untuk menganalisa kepentingan dan kinerja.

a. Kuadran 1
   Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi penyedia jasa memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama.
b. Kuadran 2
   Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan dan penyedia jasa telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik, sehingga dimensi pelayanan in harus dipertahankan.
c. Kuadran 3
   Dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan penyedia jasa memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah
d. Kuadran 4
   Dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan, tetapi penyedia jasa atau penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Spesifikasi Gedung Parkir

Gedung parkir pemerintah kota bandar lampung ini memiliki 7 lantai dengan masing-masing lantai dengan luas sebesar 1.260 M² dengan kemiringan ramp 33%, luas perslot parkir 4,80 meter x 2,80 meter, dengan luas jalur sirkulasi parkir 9 meter dengan kapisitas kendaraan sebanyak 300 mobil, Gedung parkir ini di bangun karena untuk meengatasi halaman kantor pelayan publik yang selalu di penuhi mobil-mobil yang terparkir hingga dibahu jalan.

a. Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan di Gedung Parkir Pemerintah Kota Bandar Lampung. Kuesioner yang akan disebarkan sebanyak 100 kuesioner. Kuesioner tersebut disebarkan kepada pengguna parkrir yang ada di Gedung Parkir Pemerintah Kota Bandar Lampung.

b. Uji Kecukupan Data (Sampel)

Perhitungan Responden pada penelitian ini didapatkan dari rumus Slovin dengan jumlah sampel yang dubutuhkan adalah:

Diketahui, populasi: 5.540 (jumlah Pengunjung Gedung Parkir Pemerintah Kota Bandar Lampung pada Juli 2023)

$$n = \frac{5.540}{1 + 5.540\ (0{,}10)^2}$$

$$n = \frac{5.540}{56{,}4} = 98{,}22\ (Pembulatan\ menjadi\ 100)$$

Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 100 responden Gedung Parkir Pemerintah Kota Bandar Lampung yang telah mengunjungi Parkir guna mengetahui atribut-atribut apa saja yang diinginkan serta dirasakan oleh konsumen. Penyebaran kuisioner diberikan kepada konsumen selama 5 hari terhitung pada hari senin-jumat (1 Minggu jam kerja).

c. Pengolahan Data

Tabel 3. Hasil Data Uji Validitas Kenyataan Oleh Responden

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	X1	0,325	0,165	Valid
2	X2	0,269	0,165	Valid

DOI: https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
3	X3	0,275	0,165	Valid
4	X4	0,358	0,165	Valid
5	X5	0,283	0,165	Valid
6	X6	0,320	0,165	Valid
7	X7	0,516	0,165	Valid
8	X8	0,510	0,165	Valid
9	X9	0,593	0,165	Valid
10	X10	0,474	0,165	Valid
11	X11	0,621	0,165	Valid
12	X12	0,545	0,165	Valid
13	X13	0,507	0,165	Valid
14	X14	0,467	0,165	Valid
15	X15	0,526	0,165	Valid
16	X16	0,448	0,165	Valid
17	X17	0,295	0,165	Valid
18	X18	0,404	0,165	Valid
19	X19	0,385	0,165	Valid
20	X20	0,396	0,165	Valid

Tabel 4. Hasil Data Uji Validitas Harapan Oleh Responden

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	P1	0,375	0,165	Valid
2	P2	0,547	0,165	Valid
3	P3	0,611	0,165	Valid
4	P4	0,529	0,165	Valid
5	P5	0,276	0,165	Valid
6	P6	0,237	0,165	Valid
7	P7	0,408	0,165	Valid
8	P8	0,530	0,165	Valid
9	P9	0,515	0,165	Valid
10	P10	0,631	0,165	Valid
11	P11	0,508	0,165	Valid
12	P12	0,312	0,165	Valid
13	P13	0,284	0,165	Valid
14	P14	0,348	0,165	Valid
15	P15	0,412	0,165	Valid
16	P16	0,204	0,165	Valid
17	P17	0,250	0,165	Valid
18	P18	0,440	0,165	Valid
19	P19	0,413	0,165	Valid
20	P20	0,423	0,165	Valid

d. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha yang dilakukan dengan kriteria suatu data dinyatakan reliabel apabila nilai $r\ Hitung \geq r\ Tabel$ Nilai Alpha adalah nilai $r\ Tabel$ yaitu sebesar 0.165 untuk N = 100. Data dinyatakan reliabel apabila semua koefisien reliabilitas tersebut memiliki nilai lebih dari 0,61 maka dinyatakan kuesioner reliabel dan layak untuk digunakan.

Berikut hasil uji reliabilitas peresepsi kenyataan dengan menggunakan SPSS, Dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas Persepsi Kenyataan dan Harapan

No	Kuisioner	a_{hitung}
1	Kenyataan	0,766
2	Harapan	0,734

Sumber: Data Primer, 2023

Perhitungan Tingkat Kenyataan dan Harapan

1. Untuk mengukur kenyataan dan Perhitungan Tingkat Kenyataan dan Harapan

Untuk mengukur kenyataan dan harapan pengguna layanan dilakukan dengan menggunakan skala likert, adapun untuk kenyataan dan harapan terdiri dari (Likerts, 1932):

1 : Sangat tidak setuju
2 : Tidak setuju
3 : Netral
4: Setuju
5 : Sangat Setuju

Tabel 6. Tingkat Kenyataan Oleh Responden

No	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total	SKOR	MEAN
X1	0	2	22	46	30	100	404	4,04
X2	0	0	9	58	33	100	424	4,24
X3	0	1	17	47	35	100	416	4,16
X4	0	1	8	50	41	100	431	4,31
X5	0	0	28	36	36	100	408	4,08
X6	0	3	35	42	20	100	379	3,79
X7	0	35	26	24	15	100	319	3,19
X8	0	32	21	28	19	100	334	3,34
X9	0	12	45	39	4	100	335	3,35
X10	0	16	55	21	8	100	321	3,21
X11	0	13	40	36	11	100	345	3,45
X12	0	12	57	22	9	100	328	3,28
X13	0	8	43	28	21	100	362	3,62
X14	0	5	49	32	14	100	355	3,55
X15	0	5	42	34	19	100	367	3,67
X16	0	4	42	35	19	100	369	3,69
X17	0	3	36	37	24	100	382	3,82
X18	0	8	46	29	17	100	355	3,55
X19	0	0	29	44	27	100	398	3,98
X20	0	2	37	35	26	100	385	3,85

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKI) Antara Kenyataan Dan Harapan Di Gedung Parkir Satu Atap Pemkot Bandar Lampung.

No	Pertanyaan	Kenyataan(X)	Harapan(P)	Tingkat Kesesuaian (%)
A.	KEAMANAN			
1	Tersedianya kamaera pengawas (CCTV) terutama pada lokasi yang sedikit atautiadak mudah di awasi	4,04	4,36	92,66%
2	Tersedianya pencahayaan di area parkir terasa cukup untuk memberikan rasa aman saat memarkirkan atau mengambil kendaraan	4,24	4,34	97,70%
3	Keberadaan sistem keamanantambahan seperti pagar penghalang	4,16	4,24	98,11%

DOI: https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550

No	Pertanyaan	Kenyataan(X)	Harapan(P)	Tingkat Kesesuaian (%)
	atau gerbang otomatis memperkuat keamanan di parkiran			
B.	KESELAMATAN			
4	Ada jalur evakuasi yang jelas dan aman di gedung parkir	4,31	4,2	102,62%
5	Penanadaan keluar dan penunjuk evakuasi terlihat dengan jelas di gedung parkir	4,08	4,51	90,47%
6	Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR) di gedungparkir	3,79	4,4	86,14%
7	Tersedianya tangga darurat jika terjadi keadaan darurat	3,57	4,34	82,26%
C.	KENYAMANAN			
8	Kendaraan anda dapat berjalan dengan mudah disirkulasi jalan parkir	3,51	4,31	81,44%
9	Penanada parkir yang jelas seperti garis pembatas / slot parkir yang terlihat membantu memudahkan ada memarkirkan kendaraan yangtepat	4,1	4,4	93,18%
10	Tersedianya fasilitas tambahan seperti toilet, tempat ibadah atau istirahat yang bisa digunakan	3,21	4,41	72,79%
11	Informasi mengenai lokasi parkir yang tersedia dan tandaarah menuju area parkir mudah di temukan dan tidak Tersembunyi	3,45	4,15	83,13%
12	Ada cukup ruang / jarak antarkendaraan untuk membuka pintu kendaraan dengan nyaman saat berada dalamslot parkir	3,28	4,05	80,99%
13	Merasa nyaman saat memarkirkan atau mengeluarkan kendaran dari slot parkir	3,62	4,4	82,27%
D.	**KEBERSIHAN**			
14	Parkiran selalu terjaga kebersihannya, dan tersedianya tempat sampah pada tempat di setiap lantaiparkiran	3,55	4,32	82,18%
15	Fasilitas penduung parkir seperti toilet dan mussolah di parkiran terjaga kebersihanya	3,8	4,45	85,39%
E.	**KEMUDAHAN**			
16	Akses melalui kemiringan ramp di gedung parkir pemkot nyaman kendaraan	3,69	4,48	82,37%
	mudah untuk melewatinya			
17	Tanda dan penunjuk arah di parkiran pemkot membantu	3,82	4,29	89,04%
18	Pada tempat parkir yang luas perlu dilengkapi dengan hurufatau angka untuk mempermudah pengemudi menemukan kendaraannya	3,55	4,33	81,99%
F.	**KESETARAAN**			
19	Adanya tanda-tanda dan simbol khusus di gedung parkir memberikan panduanyang jelas bagi pengguna disabilias	3,74	4,4	85,00%
20	Tempat parkir penyandang disabilitas harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda keluar/masuk kendaraanya	3,85	4,41	87,30%
TOTAL		75,36	86,79	1737,02%
RATA-RATA		3,768	4,340	86,85%

Sumber: Data Primer, 2023

Untuk tingkat kesesuaian rata-rata dari keseluruhan indikator antara kenyataan dan harapan adalah Tki total = 86,85 %. Kualitas pelayanan dianggap telah memenuhi tingkat kepuasan jika mendapat presentase 80-100%, kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan. Presentase >100% dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan. Berdasarkan Tabel 4.29 Kualitas pelayanan yang paling tinggi adalah faktor (Keselamatan) variabel pertanyaan P4 Ada jalur evakuasi yang jelas dan aman di gedung parkir yaitu sebesar 102,62%. Sedangkan kualitas pelayanan yang paling rendah adalah faktor (Kesetaraan) variabel pertanyaan Kenyamanan P10 Tersedianya fasilitas tambahan seperti toilet, tempat ibadah atau istirahat yang bisa digunakan yaitu sebesar 72,79%.

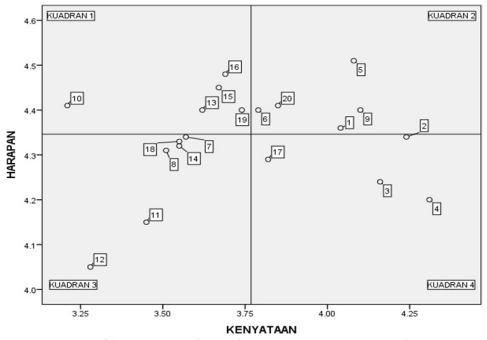
a. Diagram Kartesius

Diagram kartesius membahas mengenai pemetaan dari nilai kenyataan (X) dengan batas nilai = 3,768 dan harapan (P) dengan batas nilai = 4,340 batas nilai didapatkan dari hasil rata-rata skor kenyataan dan harapan.

DOI: https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550

Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains, Volume 8, No.1, Januari: 637-689

DIAGRAM KARTESIUS



Gambar 2. Diagaram Kartesius

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, didapatlah nilai rata-rata atribut tiap indikator dan tingkat kesesuaian antara nilai kenyataan dengan nilai harapan di Gedung Parkir Pemkot Bandar Lampung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan dianggap telah memenuhi tingkat kepuasan jika mendapat presentase 81-100%. Untuk tingkat kesesuaian rata-rata dari keseluruhan indikator antara kenyataan dan harapan yang di hasilkan dari penelitian ini tingkat kesesuaian total sebesar 86,85% (Sangat Puas). Hal ini menunjukan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan gedung parkir pemkot bandar lampung.
b. Faktor yang harus ditingkatkan yaitu faktor-faktor yang berada pada kuadran 1, atribut yang terdapat di kuadran 1 yaitu:
   - 10 (Keamanan) Tersedianya fasiltas tambahan seperti toilet, tempat ibadah atau istirahat yang bisa di gunakan.
   - 13 (Kenyamanan) Merasa nyaman saat memparkir atau keluarkankendraan dari *slot* parkir.
   - 15 (Kebersihan) Fasilitas pendukung parkir seperti toilet dan mushollah di parkiran terjaga kebersihannya.
   - 16 (Kemudahan) Akses melalui kemiringan ramp di gedung parkir pemkot nyaman kendaraan mudah ntuk melewatinya.
   - 19 (Kesetaraan) Adanya Tanda-tanda dan Simbol khusus di gedung parkir memberikan panduan yang jelas bagi pengguna disabilitas.
c. Sedangkan faktor apa saja yang harus dipertahankan yaitu faktor-faktor yang berada pada kuadran 2.

DAF TAR PUSTAKA

Arikunto S, (1998). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan ke- Jakarta: PT Rineka Cipta. Halaman: 67,225.

Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysisuntuk Pengukurankualitas Sistem Informasi Akademik. KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri, 3(2), 181–190.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan". Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2004.

Likert RA. (1932). Technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 140 pp: 1-55 Bandung.

Nasution. (2010). Importance Performance Analysis. Jakarta: Bumi Aksara.

Perda. (2011). Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2011.

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alphabet. Jakarta : Lembaga

Tata Cara Perancangan Sistem Pencahayaan Buatan Pada Bangunan Gedung, (SNI 03-6575-2001)

DOI: https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550