

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PARKIR PADA PUSKESMAS DI JAKARTA UTARA

Agung Edi Rustanto¹, Aspizain Caniago²

^{1,2} Politeknik LP3I Jakarta

email: agungedirustanto75@gmail.com¹; aspizain@lp3i.id²

Submitted: 29-12-2022; Accepted: 31-01-2023; Published : 07-02-2023

ABSTRAK

Penelitian ini terkait dengan kepuasan masyarakat mengenai pelayanan parkir alternatif yang ada di sekitar puskesmas di Jakarta Utara. Populasi dari penelitian ini jumlahnya tidak diketahui secara pasti karena sangat banyak jumlah pengunjung atau pasien puskesmas yang datang ke puskesmas tanpa diketahui jumlahnya secara pasti. Dengan demikian sampel dihitung dengan rumus *lemeshow*, yang hasilnya yaitu sebanyak minimal 96 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner dan ditambah dengan menggunakan hasil wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan teknik regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis telah di terima karena hasil uji hipotesis yaitu positif dan signifikan. Dari hasil Uji Parsial atau Uji-t didapat bahwa nilai koefisien regresi atau t-tabel adalah sebesar 9.275 yang artinya lebih besar dari t-hitung yaitu 1,660 dengan demikian dapat disebut bahwa ada pengaruh yang signifikan pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat, dan didukung nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini yaitu sebesar 0.439. Ini berarti bahwa pelayanan parkir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 43,9%.

Kata Kunci: Pelayanan Parkir, Kepuasan Masyarakat, Puskemas, Parkiran Alternatif

ABSTRACT

This research is related to community satisfaction regarding alternative parking services around the puskesmas in North Jakarta. The population of this study is not known with certainty because there is a very large number of puskesmas visitors or patients who come to the puskesmas without knowing the exact number. Thus the sample is calculated using the Lemeshow formula, the result of which is a minimum of 96 respondents. The type of research used is quantitative research, with data collection techniques using questionnaires and coupled with the results of interviews. The data analysis technique used is using a simple regression technique. The results showed that all hypotheses had been accepted because the results of the hypothesis testing were positive and significant. From the results of the Partial Test or t-test, it is found that the value of the regression coefficient or t-table is 9,275, which means that it is greater than the t-count, namely 1,660, so it can be said that there is a significant effect of parking services on community satisfaction, and it is supported by its significance value, namely $0.000 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_a is accepted. The result of the coefficient of determination in this study is equal to 0.439. This means that parking services have a positive and significant effect on community satisfaction by 43.9%

Keywords: Parking Services, Community Satisfaction, Community Health Centers, Alternative Parking

PENDAHULUAN

Parkir adalah suatu hal yang erat kaitannya dengan pelayanan publik karena seluruh kegiatan masyarakat mayoritas menggunakan kendaraan dan membutuhkan

tempat parkir. Semakin meningkatnya jumlah transportasi maka akan membutuhkan lahan parkir yang memadai dan membutuhkan juga pengelolaan parkir yang dapat mengatur parkiran secara baik.

Salah satu lokasi yang sangat menarik untuk diteliti karena kepadatan parkirannya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Jakarta Utara. Total jumlah Puskesmas di Jakarta Utara yaitu sebanyak 48. Lahan dan kapasitas parkir pada setiap puskesmas di Jakarta Utara tidak merata. Ada Puskesmas yang memiliki parkir memadai dan ada yang tidak memadai. Dari total 48 Puskemas, Penelitian mengambil sampel sebanyak 24 Puskemas dengan kriteria Puskemas yang memiliki parkir memadai dan tidak memadai. Hal ini sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut karena beberapa Puskesmas memiliki kendala parkir berupa kurangnya lahan parkir sampai dengan oknum pelanggan parkir.

Jakarta merupakan kota yang sangat padat kendaraan dan tidak jarang kendaraan yang parkir pada bahu jalan atau tempat lainnya yang bukan merupakan tempat parkir kendaraan. Peneliti disini mengobservasi beberapa tempat parkir di Puskemas aera Jakarta Utara. Hasil observasi awal tentang fenomena terkait parkir yang tidak sesuai dengan pengelolaan parkir yang baik, diketahui bahwa parkir di dalam puskesmas diatur secara langsung oleh security puskesmas sedangkan untuk parkir pasien yang berada diluar parkir puskesmas diatur oleh juru parkir yang tidak resmi dari puskesmas. Beberapa oknum juru parkir pun berseragam, adanya karcis dan mengantongi surat tugas dari Dinas Perhubungan namun tidak jarang yang tidak berseragam dan tidak dapat membuktikan izin parkir. Para oknum juru parkir melakukan pelanggaran parkir, karena lokasi parkir yang terbatas mereka menggunakan bahu jalan dalam melakukan kegiatan parkir tanpa ada pengawasan yang ketat terhadap kendaraan yang diparkir.

Berasarkan hasil survey awal, dapat dikatakan bahwa pelayanan parkir terhadap pasien yang datang ke Puskesmas masih perlu diperbaiki. Pada dasarnya kurangnya lahan parkir menjadi masalah utama, namun solusi terhadap kurangnya lahan parkir pun masih belum dilakukan secara maksimal. Pihak puskesmas hanya mengelola parkir sesuai dengan lahan parkir yang dimilikinya sedangkan diluar itu tidak dikelola menjadi bagian dari tanggung jawab Puskesmas. Permasalahan ini seharusnya segera diperbaiki karena seluruh pasien yang datang ke Puskesmas memiliki hak atas keamanan dan kenyamanan dalam

memarkir kendaraannya. Dampak dari pengelolaan parkir yang belum dikelola secara baik akan dapat berdampak pada pelayanan Kesehatan pasien saat terdapat kondisi darurat pada pasien yang membutuhkan segera penanganan.

Pemasalahan parkir sangat penting karena pelayanan Kesehatan memiliki keterkaitan dengan pelayanan parkir. Kondisi parkir yang tidak memadai dapat menghambat pasien saat memerlukan penanganan urgen. Pada sisi lain, rasa nyaman dan rasa tenang pasien saat sedang menjalani proses pemeriksaan atau pengobatan menjadi berkurang ketika kondisi parkir tidak dirasa aman.

Kondisi nyata terkait dengan faktor yang mempengaruhi pelayanan parkir tersebut sesuai dengan pendapat Moenir (2016) yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor keterampilan dan faktor sarana prasarana.

Pelayanan parkir pada puskesmas menjadi salah satu isu pelayanan publik yang perlu terus ditingkatkan. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab penuh pihak pemerintah yang dalam hal ini adalah Puskesmas terhadap masyarakat atau seluruh pasien yang datang ke Puskesmas. Rustanto (2019) menjelaskan bahwa pelayanan tidak dapat dilihat namun sangat dapat dirasakan sehingga jika tidak diperhatikan dengan baik maka akan sangat berdampak pada kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat atau dalam hal ini pengunjung atau pasien Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan prima dari instansi yang memberikan pelayanan. Layanan yang baik akan membuat lembaga memahami dengan seksama harapan pengunjung atau pasien serta kebutuhan mereka terhadap kenyamanan dan keamanan parkir.

Pelayanan berkaitan erat kaitannya bagaimana cara dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat, suatu pelayanan yang memiliki mutu bisa memberikan kepuasan sesuai dengan harapan masyarakat dari pihak Puskesmas. Pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yaitu pelayanan yang berkualitas dan memnuhi prinsip-prinsip pelayanan publik. Sinambela (2015) menjelaskan bahwa untuk memberikan

kepuasan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik harus professional yang memuat beberapa prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak dan keseimbangan.

Prinsip-prinsip tersebut didukung oleh keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa pelayanan memiliki prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Masyarakat yang melakukan parkir untuk keperluan datang ke Puskesmas idealnya mendapatkan pelayanan sebagaimana yang seharusnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan tersebut.

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan. Kepuasan masyarakat akan diperoleh jika pelayanan yang diberikan mampu membuat perasaan masyarakat senang sampai pada tingkat tertentu yang menjadi batas rasa puasnya. Kepuasan masyarakat dapat disebut sebagai kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima (Rustanto, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan parkir. Dengan demikian mampu menjawab apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi prinsip pelayanan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat. Peneliti mengambil sampel Puskesmas secara merata dengan tujuan mendapatkan data yang merata mengenai kondisi Puskesmas yang memiliki parkir memadai dan tidak memadai. Implikasinya dapat hal pelayanan masyarakat, yaitu dengan penelitian ini akan mampu membuat para stakeholder melakukan evaluasi terhadap standar layanan parkir baik secara tangible maupun intangible.

Urgensi penelitian ini adalah untuk menginformasikan kepada pihak terkait bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan parkir di Puskesmas saat ini yang secara umum dapat dilihat terhadap lahan parkir yang kurang mencukupi. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena pada penelitian ini akan fokus untuk meneliti tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi pengunjung atau pasien pada suatu Puskesmas yang ada di

Jakarta Utara. Setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini merupakan berdasarkan dari landasan teoritis yang dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan penelitian berupa pelayanan parkir khusus di Puskesmas yang tentu saja berbeda dengan pelayanan parkir pada tempat lainnya.

Istilah pelayanan sudah sangat banyak penjelasannya, namun ketika berpatokan dari asal kata yaitu kata "layan" yang dapat disebut dengan menolong atau menyediakan apapun yang dibutuhkan oleh seseorang. (Sinambela, 2010). Beberapa ahli yang mendefinisikan mengenai pelayanan diantaranya adalah Rustanto (2019), mengatakan bahwa pelayanan adalah seluruh hal yang berwujud serta tidak berwujud yang digunakan untuk melayani keperluan pelanggan atau masyarakat sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang ditetapkan pada suatu organisasi.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan.

Sejalan dengan pendapat Rustanto, pelayanan wajib berkualitas dan kualitas pelayanan itu merupakan upaya dalam rangka memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat dan juga upaya untuk memenuhi harapan konsumen (Tjiptono, 2014). Kualitas layanan efeknya positif terhadap proses pengambilan keputusan dari konsumen. Kualitas layanan akan mampu meningkatkan minat beli bahkan membuat pembelian berulang. Abdullah dan Tantri (2019) menjelaskan bahwa kualitas layanan diartikan sebagai seluruh ciri dan karakteristik dari produk baik berupa barang atau jasa yang mampu mempengaruhi kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan kualitas pelayanan mampu dalam memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan puskesmas adalah salah satu wujud dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah, yang mana dalam pelayanan tersebut dilakukan sebagaimana sesuai dengan tugas dan fungsi dalam aspek pelayanan publik, Suryanto dkk (2016) menjelaskan bahwa terdapat 3 unsur yang

harus diperhatikan dalam pelayanan publik, yakni penyelenggara pelayanan itu sendiri yaitu masyarakat sebagai orang yang menerima layanan dan rasa puas dari pemberi kepada penerima layanan.

Indikator pelayanan pada penelitian ini berdasarkan pada standar pelayanan publik karena pelayanan parkir pada Puskesmas merupakan pelayanan dari pemerintah kepada publik atau dalam hal ini adalah masyarakat yang menjadi pengunjung atau pasien Puskesmas.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, Rustanto (2019) mengemukakan standar pelayanan yang baik untuk menunjang kualitas pelayanan, diantaranya: (1) Karyawan yang berkualitas; (2) Fasilitas lengkap; (3) Pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat; (4) Komunikasi yang efektif; (5) Memiliki wawasan yang baik terhadap aturan yang berlaku (6) Memahami kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Sejalan dengan itu, pada standar pelayanan publik menurut Kemenpan Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang meliputi: (1) prosedur pelayanan; (2) Waktu Penyelesaian (3) Biaya Pelayanan (4) Produk Pelayanan; (5) Sarana dan Prasarana (5) Kompetensi petugas pelayanan.

Secara umum kepuasan dapat dijelaskan yaitu tingkat hasil dari membandingkan hasil apa yang dirasakan dengan apa harapannya (Lukman dalam Pasolong, 2007:144). Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan apa yang ia harapkan (Umar, 2005:65). Sebagai contoh, seorang konsumen, apabila merasa puas atas segala sesuatu yang diberikan terkait dengan produk berupa barang atau jasa, maka sangat besar kemungkinannya ia akan menjadi menjadi pelanggan yang setia.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:177) kepuasan konsumen diartikan sebagai rasa senang ataupun rasa kecewa yang timbul karena membandingkan hasil suatu produk dari apa dipikirkan dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini, gambaran kepuasan pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas makai berharap pelayanannya tidaknya mengenai pengobatan namun pelayanan

lainnya termasuk parkir juga menjadi dasar membuatnya senang atau tidak. Menurut Tjiptono (2001) jika pelanggan puas maka mampu menjadikan hubungan harmonis antara pemberi dan penerima layanan.

Indikator penilaian yang dipergunakan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat harus mampu menggambarkan kepuasan dari responden yang diukur. Sinambela (2015) menjelaskan bahwa untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik harus profesional yang memuat beberapa prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak dan keseimbangan. Hal Ini diperjelas lagi dalam Peraturan Kemenpan - RB nomor 14 tahun 2017 sebagai berikut : (1) Persyaratan (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3) Waktu Penyelesaian (4) Biaya / Tarif (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (6) Kompetensi Pelaksana (7) Perilaku Pelaksana (8) Pengangan Panduan, Saran dan Masukan; serta (9) Sarana dan Prasarana.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif yang pengumpulan datanya dilakukan melalui kusioner. Hasil wawancara digunakan untuk mendukung data dari kusioner. Sugiyono (2019), menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dilandaskan pada filsafat postpositivisme, dengan demikian digunakan dalam meneliti objek yang alamiah, spesifik, jelas serta rinci.

Populasi dari penelitian ini jumlahnya tidak diketahui secara pasti karena banyak pasien atau pengunjung yang datang ke Puskesmas yang kurang terjangkau oleh peneliti dan dalam menentukan sampel yaitu melalui rumus lemeshow, sebagai berikut:

$$n = \frac{Za^2 \times P \times Q}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

n = 96,04

Dari perhitungan rumus lemeshow diatas maka diperoleh jumlah sampel minimal dalam penelitian ini yakni sebanyak 97 responden. Responden yang dijadikan sampel

adalah masyarakat yang berkunjung untuk mengantar atau menjadi pasien ke Puskesmas pada 12 Puskesmas yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

Tenik analisis data yaitu menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Teknik analisis regresi linier sederhana yaitu dalam perhitungannya dilakukan berdasarkan pada hubungan kausal dari satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Kemudian dalam pengujian hipotesis dilakukan dengan cara menguji-t serta koefisien determinasinya. Dalam pengujian ini akan menghasilkan suatu data untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat sehingga dapat disebut bahwa variabel bebas yang lain dianggap konstan, sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk menghitung ukuran dalam rangka mengetahui kesesuaian dari nilai dugaan atau garis regresi pada data yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil penelitian ini, hasil pengolahan data dalam menganalisis regresi dilakukan dalam rangka menghitung estimasi rata-rata dan juga nilai dari variabel terikat berdasarkan pada nilai dari variabel bebas pada penelitian ini. Uji regresi linier sederhana pada penelitian ini didasarkan pada hubungan fungsional ataupun hubungan kausal antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat berikut ini:

Tabel 1. Hasil Penghitungan Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.324	5.994		7.458	.000
Pelayanan Parkir	.564	.086	.634	9.275	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: olah data SPSS ver.23

Dari hasil penghitungan data pada Tabel 1, bisa dilihat bahwa persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 27.324 + 0.564X$. Artinya, berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Konstanta sebesar 27.324, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 27.324

- 2) Koefisien regresi variable bebas sebesar 0.564 yang artinya menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel pelayanan parkir maka nilai variable kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0.564. Dari hasil data koefisien regresi tersebut juga dapat dijelaskan bahwa bernilai positif dari variable bebas kepada variable terikat, dengan demikian berarti arah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat memiliki nilai Positif. Dengan kata lain, ada pengaruh positif kualitas pelayanan parkir sebagai variable bebas terhadap variable terikat yaitu kepuasan masyarakat yang berkunjung atau menjadi pasien di Puskesmas.

Pelayanan parkir pada Puskesmas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dari pasien atau masyarakat yang berkunjung atau ada keperluan lainnya di Puskesmas wilayah Jakarta Utara. Koefisien regresi atau T hitung dari hasil pengolahan data pada penelitian ini dilakukan untuk mengukur variabel pelayanan parkir yang nilainya yaitu 9.275 artinya nilai ini lebih besar dari nilai T tabel yaitu yang nilainya 1,660 sehingga diartikan terdapat pengaruh pelayanan parkir pada puskesmas terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung atau menjadi pasien di Puskesmas wilayah Jakarta Utara, dan signifikan pada level 0,000, karena $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis pelayanan parkir mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung atau menjadi pasien di Puskesmas wilayah Jakarta Utara. Setelah dilakukan pengolahan data yang bertujuan untuk menguji secara parsial atau biasa disebut dengan Uji-T berikutnya dilakukan pengolahan data untuk menganalisis koefisien determinasi untuk dapat mengetahui korelasi kuadrat dari variable bebas terhadap variable terikat dan juga untuk mengetahui seberapa besar nilai dari pengaruh variabel bebas yaitu pelayanan parkir pada puskesmas terhadap variable terikat yaitu kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

**Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Parkir Pada Puskesmas Di Jakarta Utara
(Agung Edi Rustanto, Aspizain Caniago)**

Tabel 2. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.193 ^a	.439	.407	4.23640

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Parkir

b. Dependent Variabel: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas nilai R Square yaitu 0,439 yang menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 43,9%. Hal tersebut mengartikan bahwa sebesar 43.9% dari variabel kepuasan masyarakat telah dipengaruhi oleh variabel pelayanan parkir sedangkan presentase selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan respon dari para responden pada penelitian ini secara umum menunjukkan hasil yang cukup stabil pada pilihan responden terhadap setiap item kuisisioner. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan yang diberikan oleh responden dengan nilai setuju terhadap pelayanan parkir yang ada di Puskesmas di Wilayah Jakarta Utara yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berkunjung atau menjadi pasien di Puskemas Wilayah Jakarta Utara. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis pelayanan parkir mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data tambahan dari hasil wawancara terhadap para pengunjung puskesmas dan pasien yang membawa kendaraan pribadi baik roda dua ataupun roda empat, dijelaskan bahwa mereka tetap merasa senang dengan adanya area atau bahu jalan yang menjadi alternatif untuk memarkir kendaraannya karena mereka benar-benar membutuhkannya. Mereka merasa terbantu meskipun dari mereka merasa kurang dari segi jaminan keamanan dan kenyamanan dalam parkir kendaraannya. Para pengunjung ataupun pasien yang memarkir kendaraannya juga berharap parkir alternatif ini meskipun tidak resmi sebaiknya tetap ada selama pemerintah belum mampu menyediakan tempat parkir yang memadai.

Dari hasil wawancara dengan pengunjung Puskesmas (HR) menjelaskan bahwa

“parkiran tambahan ini walaupun bukan resmi dari pihak puskesmas itu tidak apa-apa, parkiran tambahan ini sangat membantu karena jika parkiran resminya

sudah penuh maka akan kebingungan mencari parkiran. Kondisi ini akan lebih parah saat saya sedang terburu-buru untuk mengantar keluarga yang harus segera mendapatkan pelayanan di Puskemas”.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh (HR), pengunjung puskesmas lainnya (FT) juga menjelaskan bahwa:

“parkiran tambahan ini meskipun kadang-kadang membuat was-was karena kurang aman tapi sangat membantu. Baiknya memang parkiran yang dikelola oleh pihak puskesmas lebih luas dan memadai sehingga tidak perlu parkir pada tempat parkir yang tidak resmi tapi jika itu belum ada, maka parkiran tambahan ini baiknya tetap ada”.

Hasil wawancara tersebut didukung dengan hasil observasi, yaitu berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa para pengunjung ataupun pasien yang tidak mendapatkan parkir pada parkiran resmi tanpa berpikir panjang langsung menuju parkiran alternatif dan bersedia membayar biaya parkir. Tidak jarang pasien yang langsung menuju parkiran alternatif tersebut tanpa melihat apakah parkiran yang resmi di dalam area puskesmas penuh atau tidak. Dari hasil wawancara dengan penjaga parkir alternatif dijelaskan bahwa:

“pengunjung puskesmas atau pasien setiap hari banyak yang parkir disini. Selama ini mereka tidak complain dengan tempat parkir alternatif ini. Orang yang parkir disini membayar rata-rata Rp. 2000 untuk motor dan Rp. 4000 untuk mobil. Terkadang ada yang memberikan Rp. 1000 untuk motor atau Rp. 2000 untuk mobil juga diterima. Jika memberikan lebih juga dengan senang hati diterima. Selama ini parkiran ini saya jaga sehingga selalu aman”.

Salah seorang penjaga parkir lainnya juga menyampaikan bahwa:

Setiap hari parkiran ini selalu ramai, pengunjung merasa senang-senang saja parkir disini. Tidak ada yang complain terhadap parkiran ini. Meskipun tidak resmi dari puskesmas, parkiran ini selalu menjaga keamanan agar pengunjung tetap percaya untuk memarkir kendaraannya disini. Biaya parkir disini umumnya motor Rp. 2000 kalau mobil Rp. 4000 boleh tapi sering dikasih Rp. 5000. Pengunjung tidak

keberatan dengan biaya parkir tersebut”

Hasil penelitian ini kurang mendukung atau kurang sejalan dengan hasil penelitian dari Alfatiyah dan Apriyanto (2019) yang membahas analisis kualitas pelayanan parkir yang mana dalam penelitiannya dilakukan dengan dengan metode servqual, ipa dan juga QFD. Dengan metode ini dapat mengetahui apakah ada peningkatan kepuasan pelanggan di PT. Securindo packatama indonesia, dimana dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pelayanan parkir belum sepenuhnya membuat puas para pelanggan yang diteliti melalui metode servqual, IPA dan QFD, dimana dimensi Reliability (Keandalan) bernilai (-0,17) dan Reponsiveness (Daya Tanggap) bernilai (-0,07).

Dari peghitungan hasil pengolahan data dan analisis hasilnya yaitu: (a) Pertama, penerapan budaya 4S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan) nilainya 113,13. (b) Adanya reward nilainya 112,68. (c) Sikap personal nilainya 51,69. (d) Pelayanan nilainya 37,71. (e) Evaluasi secara continue nilainya 37,17. Dan (f) Kualitas dari pelayanan yang diberikan nilainya 12,37.

Hasil penelitian ini juga kurang sejalan dengan hasil penelitian dari Dewi dan Setyarini (2020) yang menjelaskan bahwa dari hasil olah data dan juga analisis CSI diketahui bahwa dari 5 dimensi yaitu nilainya 66-80% dengan demikian artinya konsumen puas pada fasilitas serta kinerja dari pihak pengelola parkir. Akan tetapi pada metode menggunakan IPA, ada diagram Kartesius berisi 4 kuadran yang menggambarkan bahwa kuadran A, B, C, dan D. nilainya 27,78% pada parameter untuk aspek fisik, 14,29% untuk keandalan, dan 25% untuk empati yang termasuk dalam kuadran A, yang artinya harus diprioritaskan oleh pihak penyelenggara dalam rangka peningkatan kinerjanya. Artinya berdasarkan hasil penelitian ini, masih ada beberapa aspek yang belum membuat puas para konsumen.

Hasil penelitian lainnya yang tidak terlalu mendukung atau kurang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian dari Anggara, Kismartini dan Dwimawanti (2021) yang menjelaskan bahwa dari hasil penelitiannya ini dijelaskan bahwa kualitas dari pelayanan parkir yang ada di tepi jalan yang seharusnya digunakan untuk umum terlihat kurang baik. Kondisi ini diperlihatkan dari tiga dimensi yang yang digunakan sebagai indikator yaitu dikatakan kurang baik antara lain reliability

kemudian pada aspek responsiveness dan juga pada aspek assurance, Dijelaskan juga bahwa meskipun empatdimensi disebutkan cukup baik pada aspek dari tangible, apada aspek dari ssurance, pada aspek dari emphaty dan juga transparancy serta security, dengan demikian kualitas pelayanan untuk parkir yang ada di tepi jalan yang seharusnya digunakan untuk umum ini harus lebih ditingkatkan lagi.

Hasil penelitian ini tidak mendukung atau kurang sejalan dengan beberapa hasil penelitian lainnya yang terkait dengan kepuasan masyarakat / konsumen terhadap pelayanan parkir. Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa parkir pada area Puskesmas di Wilayah Jakarta Utara. Masyarakat yang berkunjung untuk mengatarkan pasien atau menjadi pasien di Puskemas yang menggunakan jasa parkir merasa terbantu jika dibandingkan mereka tidak memiliki alternatif parkir selain parkir yang disediakan oleh pihak puskesmas. Rasa terbantu ini yang membuat masyarakat puas dan berbeda dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kepuasan terhadap pelayanan parkir.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan parkir pada Puskesmas di Jakarta Utara, maka peneliti dapat menarik kesimpulan, yaitu Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung atau menjadi pasien di Puskemas wilayah Jakarta Utara. Koefisien regresi atau T hitung untuk variabel pelayanan parkir adalah sebesar 9.275 yakni lebih besar dari T tabel yaitu 1,660 dan mengartikan adanya pengaruh pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung atau menjadi pasien di Puskemas wilayah Jakarta Utara, dan signifikan pada level 0,000, karena $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima..

Hasil penghitungan statistic, diketahui bahwa hasil koefisien determinasi sebesar 43,9%. Hal tersebut mengartikan bahwa 43,9% dari variabel pelayanan parkir dapat mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sedangkan presentase selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, (2016.) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Rustanto A. E. (2019). *Kunci Sukses Pelayanan Bisnis., Cetakan ke-1.* Yogyakarta: Bening Pustaka
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryanto, Adi dkk. (2016). Pelayanan Publik. Jakarta: LAM.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3.* Yogyakarta: Andi.
- Abdullah, T., dan F. Tantri. (2019). Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja
- Pasolong, Harbani, (2007), Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara; 2004
- Husein Umar, (2005). Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13.* Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif., Cetakan ke-2.* Bandung: Alfabeta
- Alfatiyah dan Apriyanto (2019). Analisis kualitas pelayanan parkir dengan metode servqual, Ipa dan qfd untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Securindo packatama Indonesia. JITMI 2(2): 106-116
- Dewi dan Setyarini (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas parkir Mobil mall puri indah. Jurnal Mitra Teknik Sipil 3(3): 659-670.
- Anggara, Kismartini dan Dwimawanti (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Pekalongan. Jurnal Persepektif 11(2): 625-631.