

MENGUKUR KEPUASAN DI RUANG PUBLIK: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI TAMAN PASUK KAMELOH PALANGKA RAYA

Aprilia Fatikasari¹, Rivana Silda Meria Purba², Muhammad Zusanri Batubara³

^{1,2,3} Universitas Palangka Raya
e-mail: aprilias3249@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak kualitas layanan parkir terhadap kepuasan pengunjung di Taman Pasuk Kameloh, yang terletak di Palangka Raya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya layanan publik, terutama pelayanan parkir, yang menjadi salah satu elemen kunci dalam menentukan kepuasan masyarakat. Masalah yang ditemukan antara lain adalah minimnya area parkir, kehadiran pedagang kaki lima di area parkir, serta masih adanya juru parkir ilegal yang tidak mematuhi aturan yang ada. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui distribusi kuesioner kepada 96 responden. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir memberikan pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t-hitung yang mencapai $12,954 > 1,661$ menunjukkan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,641 menunjukkan 64,1% variasi kepuasan masyarakat oleh kepuasan pelayanan parkir. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Layanan Publik, Pelayanan Parkir

ABSTRACT

This study aims to explore the impact of parking service quality on visitor satisfaction at Pasuk Kameloh Park, located in Palangka Raya. The background to this study is based on the importance of public services, particularly parking services, which are one of the key elements in determining public satisfaction. The problems identified include a lack of parking spaces, the presence of street vendors in the car park, and the continued existence of illegal parking attendants who do not comply with existing regulations. The method used by the researcher in this study was a quantitative approach, with data collected through the distribution of questionnaires to 96 respondents. The results of the analysis show that the quality of parking services has a positive and significant influence on public satisfaction. The t-value of $12.954 > 1.661$ indicates a significance level of $0.001 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) of 0.641 indicates that 64.1 per cent of the variation in public satisfaction is explained by the quality of parking services. Therefore, H_0 is rejected, and H_a is accepted.

Keywords: Parking Services, Public Satisfaction, Public Services, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kepada masyarakat (Endah, 2021; Maulidiah, 2014; Rustanto & Caniago, 2023; Sawir, 2020; Widanti, 2022).

Menurut Kotler dan Lane bahwa kualitas layanan adalah salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena individu akan merasa puas apabila menerima pelayanan yang baik atau sesuai harapan mereka (Indrasari, 2019; Vipriyanti, 2021). Pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, contohnya adalah pelayanan parkir yang berfungsi sebagai tempat untuk menghentikan kendaraan secara sementara selama periode tertentu agar masyarakat dapat melakukan kegiatan yang diperlukan. Berdasarkan peraturan tentang parkir di Palangka Raya, yaitu Wali kota Palangka Raya No. 11 Tahun 2011, dinyatakan bahwa “Parkir adalah kondisi di mana suatu kendaraan tidak bergerak dan bersifat permanen, yang ditinggalkan oleh pengemudinya”.

Berdasarkan data kendaraan yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Palangka Raya di Tahun 2020-2022 total kepemilikan kendaraan, yaitu sebanyak 360,347 unit. Hal ini terlihat bagaimana kendaraan bermotor saat ini hampir semua dimiliki oleh setiap individu sehingga harus disediakan tempat parkir yang lebih memadai

lagi, pada setiap pusat di Palangka Raya. Parkir merupakan komponen penting dalam sistem transportasi, karena setiap perjalanan dengan kendaraan pribadi biasanya dimulai dan diakhiri di lokasi parkir. Secara umum, parkir adalah suatu kebutuhan bersama yang awalnya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan. Sesuai dengan fungsi tersebut, area parkir dibuat berdasarkan permintaan yang berkembang seiring dengan kebutuhan pengguna kendaraan untuk pergi ke atau mengakses suatu tempat (Prayudyanto et al., 2015; Syah Putra, 2020; Tripoli & Djamaluddin, 2019).

Berdasarkan observasi, terdapat masalah di fasilitas parkir Taman Pasuk Kameloh, di mana kapasitas parkir tidak cukup untuk menampung jumlah pengunjung yang tinggi, dan ada juga lahan parkir yang digunakan oleh pedagang kaki lima untuk berjualan. Kondisi ini sering kali membuat masyarakat sulit menemukan tempat parkir. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk mempertimbangkan tindakan terkait masalah ini, apakah fasilitas parkir yang ada sudah memadai bagi kebutuhan masyarakat atau tidak.

Pelayanan parkir di Taman Pasuk Kameloh Palangka Raya diatur sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 yang ditetapkan oleh Wali kota Palangka Raya mengenai Retribusi Tempat Khusus Parkir. Retribusi daerah menjadi salah satu sumber pendapatan yang vital untuk mendukung kegiatan pemerintahan daerah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan mencapai kemandirian daerah. Selain itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pelaksanaan Retribusi Tempat Khusus Parkir harus diatur oleh Peraturan Daerah, sehingga perlu dibentuk

Peraturan Daerah Kota Palangka Raya terkait Retribusi Tempat Khusus Parkir.

Wali kota Palangka Raya, Fairid Naparin, pada tanggal 17 November 2021, mengadakan peluncuran resmi untuk aplikasi Sistem Penataan Parkir, yang dinamakan Si Takir, yang digagas oleh Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya. Peluncuran Si Takir ini bertujuan untuk mencegah adanya Juru Parkir (Jukir) ilegal serta mendukung transparansi pemerintah Kota Palangka Raya mengenai data Jukir dan pengelolaan area parkir. Selain sebagai langkah dalam pengelolaan parkir, Si Takir juga mempunyai tujuan yang jelas untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya dari sektor retribusi parkir yang tahun ini berhasil mencapai 120 persen.

Indikator penilaian yang dipergunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat harus mampu menggambarkan kepuasan dari responden yang diukur. Sinambela (2021) mengungkapkan bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, diperlukan profesionalisme yang memuat sejumlah prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, perlindungan hak, dan keseimbangan. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa masih terdapat banyak juru parkir ilegal yang tidak paham mengenai fungsi Si Takir dan ada pula beberapa juru parkir yang tidak mengenakan seragam secara lengkap. Selain itu, fasilitas parkir yang ada juga belum dilengkapi loket parkir yang memiliki tanda serta informasi mengenai biaya parkir yang tersedia masih belum jelas.

Permasalahan lain dalam layanan parkir yang didapat dari pengamatan yang dilakukan peneliti di Taman Pasuk Kameloh, Palangka Raya, menunjukkan bahwa pengelolaan parkir masih dilakukan oleh masyarakat setempat. Hal itu dibuktikan dengan adanya

beberapa dari juru parkir yang tidak mengenakan atau menggunakan seragam lengkap, serta tidak adanya karcis maupun loket pembayaran. Kemudian sistem parkir masih dilakukan secara manual di mana pembayaran parkir diberikan langsung kepada juru parkir. Selain itu, kurangnya keamanan sehingga terjadi kehilangan barang milik pengunjung, serta area lahan parkir yang sempit di mana lahan tersebut juga dijadikan sebagai tempat pedagang kaki lima berjualan, terbilang sulit untuk mendapatkan tempat parkir bagi pengunjung yang mengendarai kendaraan bermobil.

Diketahui bahwa terdapat beberapa masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan warga terhadap layanan parkir di Taman Pasuk Kameloh Palangka Raya. Sebagaimana dijelaskan oleh Rohaeni dan Marwa (2018) bahwa mutu pelayanan memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan kepuasan publik karena pada dasarnya, kepuasan publik merupakan penilaian masyarakat terhadap perbandingan antara layanan yang diberikan dan yang diinginkan. Dengan tersedianya mutu pelayanan yang tinggi dalam sebuah instansi, ini akan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang didasarkan pada filosofi positivisme dan digunakan untuk menganalisis data populasi atau sampel tertentu. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif berakar pada filosofi post-positivisme, sehingga cocok untuk menyelidiki objek yang bersifat alami, spesifik, jelas, dan terperinci. Oleh karena itu, peneliti memilih metode kuantitatif untuk memahami secara mendalam dampak kualitas

pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui jumlah responden paling sedikit dalam penelitian ini, kita menggunakan rumus Lameshow, karena populasi yang digunakan tidak dapat ditentukan atau tidak terbatas (Nanincova, 2019). Berikut adalah rumus Lameshow:

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

$$n = \frac{1.92^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2}$$

$$n = 96.04$$

Dari perhitungan rumus lemeshow diatas jumlah maka diperoleh sampel minimal dalam penelitian sebanyak 96,04 dibulatkan menjadi 96 responden. Responden yang dijadikan sampel adalah masyarakat pengguna pelayanan parkir di Taman Pasuk Kameloh Palangka Raya.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan pendekatan statistik yang bertujuan untuk mengolah informasi dengan cara menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa maksud untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih luas atau generalisasi (Sugiyono, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Normalitas

Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengolahan data saat melakukan analisis dan interpretasi mendalam. Dengan penyajian data yang diolah menggunakan metode statistik guna memberikan gambaran fenomena yang diteliti. Sebagai bagian dari

data analisis, uji normalitas dilakukan untuk setiap variabel. Berikut hasil uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.9952223
Most Extreme Differences	Absolute		.063
	Positive		.063
	Negative		-.059
Test Statistic			.063
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^a	Sig.		.461
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.448
		Upper Bound	.474
a. Test distribution is Normal.			

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Pengolahan Data Oleh SPSS Ver.27

Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel digunakan untuk menentukan apakah distribusi "sisaan tidak terstandarisasi" mengikuti distribusi normal. Hasil analisis dalam uji ini memiliki sampel 96 observasi (N = 96). Untuk dapat dianggap normal, parameter seperti Rata-rata (mean) ditetapkan pada 0.000000, yang merupakan standar sifat dari residu dalam model regresi yang diasumsikan berdistribusi normal, sedangkan Deviasi Standar dari residu tersebut adalah 2.9952223.

Analisis pada "Most Extreme Differences" ini digunakan untuk menghitung deviasi maksimum antara fungsi distribusi kumulatif teoritis dan empiris. Perolehan nilai statistik Kolmogorov-Smirnov (D) adalah 0,063. Nilai ini menunjukkan tingkat deviasi terbesar antara distribusi normal yang diharapkan dan residu yang diamati. Nilai signifikansi adalah elemen penting dari hasil ini. Hipotesis nol, yang menyatakan bahwa residu terdistribusi secara normal, tidak dapat ditolak karena nilainya melebihi tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05). Nilai p

sebesar 0.461, yang dihasilkan oleh estimasi signifikansi Monte Carlo (2-tailed Monte Carlo Sig.), memberikan konfirmasi tambahan. Nilai ini, bersamaan dengan interval kepercayaan 99% (0,448 - 0,474), secara konsisten mendukung kesimpulan bahwa tidak ada bukti signifikan yang menunjukkan adanya pelanggaran pada asumsi normalitas residu. Hasilnya, dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov bahwa asumsi normalitas residual dalam model statistik terpenuhi. Hasil ini mendukung validitas penerapan metode statistik parametrik selanjutnya.

3.2 Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil pengujian deviasi dari linearitas juga memberikan data, dengan nilai F mencapai 1.466 dan nilai p sebesar 0.096, yang mana melebihi batas signifikansi yang biasa digunakan yaitu 0.05, yang berarti tidak memiliki bukti yang cukup untuk mengklaim adanya penyimpangan signifikan dari linearitas. Hal ini menunjukkan bahwa model linear yang diterapkan cukup memadai dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel, dan tidak ada pola non-linear yang signifikan atau penting yang tidak dapat ditangkap oleh pendekatan linear ini.

Selanjutnya, jika melihat pada uji signifikansi model secara keseluruhan (Between Groups Combined), ditunjukkan bahwa nilai F sebesar 6,771 dengan nilai $p < 0,001$ semakin menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Semua indikator ini secara konsisten menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan elemen penting yang secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik Kualitas

Pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dengan hubungan yang kuat dan cenderung mengikuti pola linier.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN MASYARAKAT * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups	1927,525	37	52,095	6,771	<,001
	Linearity	1521,461	1	1521,461	197,763	<,001
	Deviation from Linearity	406,065	36	11,280	1,466	0,096
	Within Groups	446,214	58	7,693		
	Total	2373,740	95			

Sumber: Pengolahan Data Oleh SPSS Ver.27

3.3 Uji Korelasi Parson

Hasil dari analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan koefisien korelasi Pearson sebesar 0,801, kepuasan masyarakat cenderung meningkat secara signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Nilai "Sig. (2- tailed)" yang $<0,001$ menunjukkan signifikansi statistik korelasi ini. Nilai ini menunjukkan bahwa kemungkinan mendapatkan koefisien korelasi sebesar 0,801 secara kebetulan sangat kecil jika tidak ada hubungan antara kedua variabel dalam populasi.

Setelah menganalisis data yang ada, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan memberikan pengaruh yang signifikan dan menguntungkan bagi kepuasan masyarakat. Temuan dari studi ini mengindikasikan bahwa usaha dalam memperbaiki mutu layanan kemungkinan besar akan secara langsung berpengaruh pada peningkatan tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Parson

Correlations			
		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN MASYARAKAT
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.801**
	Sig. (2-Tailed)		.000
	N	96	96
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	.801**	1
	Sig. (2-Tailed)	.000	
	N	96	96

** . Correlation Is Significant At The 0.01 Level (2-Tailed).

Sumber: Pengolahan Data Oleh SPSS Ver.27

3.4 Uji Koefisien

Uji regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada hubungan fungsional atau sebab-akibat antara variabel independen dan salah satu variabel dependen berikut:

Tabel 4. Hasil Penghitungan Koefisien

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.943	1.739		3.993
	Kualitas Pelayanan	.343	.026	.801	12.954

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Pengolahan Data Oleh SPSS Ver.27

Berdasarkan hasil pengolahan data yang terdapat pada Tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$Y = 6.943 + 1.739X$. Artinya, berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa: Konstanta sebesar 6.943, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 6.943.

Koefisien regresi untuk variabel independen adalah 0,343, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan parkir akan

mengarah pada peningkatan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0,343. Koefisien positif ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang menguntungkan antara variabel pelayanan parkir (bebas) dan kepuasan masyarakat (terikat). Ini berarti bahwa semakin baik layanan parkir yang diberikan, maka kepuasan masyarakat, terutama para pengunjung Taman Pasuk Kameloh, juga akan meningkat.

Layanan parkir di Taman Pasuk Kameloh terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di area tersebut di Palangka Raya. Analisis data juga menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel pelayanan parkir mencapai 12,954, yang jauh melebihi t-tabel yang hanya 1,661. Ini menandakan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari layanan parkir terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, tingkat signifikansi yang diperoleh adalah sebesar $0,001 < 0,05$ memperkuat kesimpulan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis tentang pelayanan parkir terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Taman Pasuk Kameloh, Palangka Raya.

3.5 Uji Koefisien

Setelah melakukan analisis data melalui pengujian parsial atau yang disebut Uji-T, langkah berikutnya adalah mengkaji koefisien determinasi. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami seberapa kuat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, serta untuk menilai seberapa besar pengaruh dari variabel independen, yaitu pelayanan parkir di Taman Pasuk Kameloh, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan

masyarakat. Hasil dari perhitungan tersebut disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.641	.637	3.011
A. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
B. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: Pengolahan Data Oleh SPSS Ver.27

Menurut tabel yang telah dibahas sebelumnya, angka R Square tercatat sebesar 0,641, yang menunjukkan bahwa koefisien determinasi mencapai 64,1%. Ini mengindikasikan bahwa 64,1% dari variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel layanan parkir, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Dari tanggapan yang diberikan oleh para responden, secara umum memperlihatkan konsistensi yang cukup baik terhadap semua pilihan dalam kuesioner. Ini terlihat dari banyaknya tanggapan positif dari responden yang mendukung layanan parkir di Taman Pasuk Kameloh di Palangka Raya, yang berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat yang mengunjungi lokasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai pengaruh layanan parkir memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan temuan dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan parkir di lokasi Taman Pasuk Kameloh di Palangka Raya. Pengunjung yang datang ke Taman Pasuk Kameloh dan memanfaatkan layanan parkir merasa terbantu, jika dibandingkan dengan situasi di mana mereka tidak memiliki pilihan tempat parkir lain selain yang disediakan oleh

pengelola Taman. Perasaan terbantu inilah yang menimbulkan kepuasan di kalangan masyarakat dan menunjukkan perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya terkait kepuasan terhadap layanan parkir.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian dan analisis mengenai evaluasi kepuasan publik terkait pelayanan parkir di Taman Pasuk Kameloh, peneliti menyimpulkan bahwa layanan tersebut berpengaruh positif yang besar terhadap kepuasan para pengunjung Taman Pasuk Kameloh di Palangka Raya. Nilai koefisien regresi atau T hitung untuk aspek layanan parkir adalah 12,954, yang jauh lebih tinggi dibandingkan T tabel yang bernilai 1,661. Ini menandakan bahwa ada pengaruh dari layanan parkir terhadap kepuasan masyarakat yang berkunjung ke Taman Pasuk Kameloh di Palangka Raya, dan hasil yang diperoleh adalah signifikan pada level 0,001, karena $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil dari analisis statistik menunjukkan bahwa koefisien determinasi berada pada angka 64,1%. Ini berarti bahwa 64,1% dari variabel pelayanan parkir berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Secara umum, temuan dari studi ini menekankan betapa pentingnya perbaikan mutu layanan parkir sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama bagi para pengunjung di area hijau seperti Taman Pasuk Kameloh.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Taman Pasuk Kameloh, disarankan: (1) Perbaikan sarana: Tambah lokasi parkir yang memadai; (2) Pengawasan petugas parkir: Pastikan petugas parkir mengikuti peraturan dan mengenakan seragam lengkap; dan (3) Sosialisasi aplikasi: Tingkatkan pemahaman tentang aplikasi Si-Takir untuk pengelolaan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Endah, K. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 647–656. <https://doi.org/10.25157/moderat.v7i3.2491>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitoma Press.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Ágora*, 7, 287057.
- Prayudyanto, M., Pamungkas, R., Waro, A., & Ilahi, A. (2015). *Manajemen Parkir di Perkotaan*. Kementerian PPN/Bappenas.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>
- Rustanto, A. E., & Caniago, A. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Parkir pada Puskesmas di Jakarta Utara. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.24198/responsive.v6i1.44062>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Sleman: Deepublish.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syah Putra, A. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem Tata Kelola Parkir Cerdas Di Kota Pintar Jakarta. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 4(3), 13–21.
- Tripoli, B., & Djamaluddin, R. (2019). Analisis Karakteristik Parkir Kendaraan Bermotor. *Jurnal Teknik Sipil Dan Teknologi Konstruksi*, 5(2), 82–91. <https://doi.org/10.35308/jts-utu.v5i2.1390>
- Vipriyanti, S. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, 9(2), 227–240. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p227-240>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/j9r94371>