PENGETAHUAN JURU PARKIR TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERPARKIRAN DI JL. H.R SOEBRANTAS KOTA PEKANBARU

Oleh : EBED PRAWINATA LUMBANTOBING
Email : ebedprawinata@gmail.com
Pembimbing : Drs. Yoskar Kadarisman, M.Si
Jurusan Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research was conducted on Jalan Soebrantas. The purpose of this study is to find out knowledge of parking attendants about parking that applies in accordance with the provisions and find out the quality of service provided by parking attendants on Jalan HR. Soebrantas Pekanbaru City. The technique of determining the sample is Saturated Sampling and determines the number of samples of 85 people. The author uses a quantitative descriptive method and data instruments are observation and interviews. The results found by researchers of knowledge of parking attendants along Jl. H.R Soebrantas Pekanbaru city can be said to be good and the service for parking attendants along Jl. H.R Soebrantas Pekanbaru city can be said to be good

Keywords: Parking attendant, level of knowledge, Quality of Service

LATAR BELAKANG

Salah satu pelaku di sektor informal adalah juru parkir. Petugas parkir atau biasa disebut juru parkir adalah orang yang dipekerjakan oleh pengelola tempat parkir sebagai pengawas parkir di tempat parkir tertentu. Badan penegak parkir memiliki wewenang untuk memantau parkir kendaraan dan memastikan keamanan tempat parkir.

Juru parkir dibagi menjadi dua juru parkir resmi dan tidak resmi. Petugas parkir dianggap resmi ketika mereka mendaftar kepada dinas terkait sehingga mereka diperiksa dan diberikan pakaian kerja dan izin parkir resmi. Sedangkan juru parkir dianggap tidak resmi jika tidak mendaftar ke dinas, artinya tidak memiliki seragam dan izin parkir resmi.

Berdasarkan observasi awal yang ditemukan di lapangan bahwa jumlah juru parkir tersebar di wilayah kota Pekanbaru, di Jl. H.R Soebrantas terdapat 85 Juru parkir.Keberadaan juru parkir yang ada di Jl. H.R Soebrantas tidak luput karena area tersebut dipenuhi dengan kantor-kantor, klinik, rumah sakit, kawasan pertokoan, tempat berbelanja, tempat makan, sekolah, universitas, hotel dan tempat hiburan lainnya. Keberadaan juru parkir ini tentunya menuai pro dan kontra dikalangan masyarakat, dikarenakan terkadang kurangnya pengetahuan juru parkir terhadap pengertian parkir yang sesungguhnya. Sebagai contoh nyata, terkadang Juru parkir meminta uang parkir kepada masyarakat yang datang, pada kenyataannya masayarakat tersebut tidak termasuk parkir. Tentunya masyarakat menuai protes hingga beradu argumen, sampai terjadi perkelahian dengan juru parkir tersebut.

Hal ini dapat kita lihat sebagian juru parkir kurang mengetahui perbedaan parkir dan berhenti. Dalam UU No. 22 tahun 2009 pasal 1 nomor 15, dijelaskan "Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya", sedangkan berhenti adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan untuk sementara dengan pengemudi tidak meninggalkan kendaraan.

Tetapi dalam kenyataannya pengemudi yang datang dan tidak meninggalkan kendaraannya tetap diminta uang parkirnya oleh juru parkirnya. Contoh lainnya adalah terkadang juru parkir tidak memberikan karcis parkir, juru parkir terkadang tidak memiliki kartu identitas dan tidak menggunakan seragam. Terkadang saat terjadi kehilangan di tempat parkir tersebut para juru parkir lepas tangan tentang masalah tersebut, tentu hal ini membuat masyarakat yang parkir tidak akan terima dengan tanggung jawab juru parkir tersebut. Hal-hal demikian yang membuat masyarakat tidak puas dengan cara kerja juru parkir yang ada, sehingga sering sekali masyarakat membatalkan niatnya untuk berhenti di suatu toko atau tempat perbelanjaan yang ada juru parkir dan lebih memilih berhenti di pinggir jalan. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **"PENGETAHUAN JURU PARKIR TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERPARKIRAN DI SEPANJANG JL. H. R SOEBRANTAS KOTA PEKANBARU**"

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan juru parkir tentang perparkiran yang berlaku sesuai dengan ketentuan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir di jalan HR. Soebrantas kota Pekanbaru?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengetahuan

Mubarak (2011) mendefinisikan pengetahuan sebagai segala sesuatu yang diketahui dari pengalaman manusia itu sendiri, dan pengetahuan tumbuh menurut pengalaman yang dialami.

Menurut Bloom, pengetahuan adalah hasil dari mengetahui, dan ini terjadi setelah orang mempersepsikan objek tertentu. Persepsi terjadi melalui panca indera manusia yaitu penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar informasi datang melalui mata dan telinga orang. Informasi merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (lebih dari perilaku). Pengalaman penelitian telah menulis bahwa perilaku berbasis pengetahuan lebih berkelanjutan daripada perilaku berbasis pengetahuan (Notoadmojo, 2003; Suwanti dan Aprilin, 2017).

Tingkat Pengetahun

Pada tahun 1965 Benyamin Bloom menyampaikan taksonomi tujuan pendidikan dalam bentuk hirarki.. Taksonomi adalah penggolongan atau pengelompokkan benda menurut ciri-ciri tertentu. Taksonomi di bidang pendidikan digunakan untuk tujuan pendidikan, ada yang menyebut tujuan pembelajaran dan kinerja, yang digolongkan ke dalam 3 kategori : ranah kognitif, ranah afektif dan ranah psikomotor.

1. Pengetahuan ranah kognitif

Bidang ini mencakup kemampuan mereproduksi konsep atau prinsip yang dipelajari terkait dengan keterampilan berpikir, pencarian informasi, pengenalan, pemahaman, konseptualisasi, pengambilan keputusan, dan penalaran.

2. Pengetahuan ranah afektif

Ranah afektif adalah ranah yang berkaitan dengan sikap, nilai, perasaan, emosi, dan tingkat penerimaan atau penolakan terhadap suatu objek dalam kegiatan belajar mengajar.

3. Pengetahuan ranah psikomotrik

Bidang ini mencakup keterampilan kerja yang berkaitan dengan anggota tubuh dan keterampilan gerak fisik (motorik), yang terdiri dari gerak refleks, keterampilan gerak dasar, keterampilan perseptual, ketepatan, keterampilan kompleks, serta keterampilan ekspresif dan interpretatif (Adib, 2011)

Parkir

Parkir menurut PP No. 43 tahun 1993 didefinisikan sebagai kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu atau tidak, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan atau menurunkan orang atau barang. Pengertian diatas memiliki definisi

dari penyedia jasa layanan parkir yaitu tempat untuk menerima penghentian atau penaruhan (kendaraan bermotor) untuk beberapa saat.

Jenis Parkir

Jenis Parkir Menurut Khisty dan Lall (2005) dikutip dari Awaliah (2008), jenis penataan sarana parkir di klasifikasikan menurut penempatannya terbagi dua yaitu:

a. Parkir di badan jalan (on-street parking)

Parkir di badan jalan mengambil tempat di sepanjang jalan dengan atau tanpa melebarkan jalan untuk pembatas parkir dan bagi pengunjung jenis parkir ini sangat dirugikan kalau tidak diatur dengan baik.

b. Parkir di luar badan jalan (off – street parking)

Cara parkir ini menempati pelataran parkir tertentu baik dihalaman terbuka maupun didalam bangunan khusus dan direncanakan berdasarkan standar yang berlaku serta tidak menggunakan badan jalan.

Juru Parkir

Juru parkir terbagi atas dua kategori, juru parkir resmi dan juru parkir tidak resmi (jukir liar). Juru parkir resmi adalah juru parkir yang telah terdaftar dan diceklis kordinator dari Perusahaan Daerah dan dikolektor wilayahnya masing masing, memenuhi syarat yang sudah ada dan mengikuti pelatihan, pada saat bertugas dilengkapi identitas resmi Perusahaan Daerah Parkir berupa kartu anggota juru parkir, rompi dan karcis parkir. Juru parkir tidak resmi (jukir liar) adalah juru parkir yang tidak terdaftar diceklis kordinator, tidak pernah mengikuti pelatihan hanya bermodalkan pengalaman dalam bertugas dan atributnya tidak dari Perusahaan Daerah Parkir.

Peraturan daerah Kota Pekanbaru nomor 2 tahun 2009 Tentang lalu lintas dan angkutan jalan di kota pekanbaru pasal 251 mengenai juru parkir ketentuan yang wajib dipenuhi oleh seorang juru parkir adalah:

a. Menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta kelengkapan lainnya yang ditetapkan
b. Memiliki pengetahuan tentang tata cara pengaturan kendaraan baik sebelum maupun sesudah parkir
c. Bersikap sopan, ramah serta menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan
d. Menyerahkan karcis retribusi parkir untuk sekali parkir dan menerima pemayaran
e. Menyetor uang retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam praktik pengaturan kendaraan para juru parkir menggunakan prinsip, teknik dan pengawasan dalam bekerja. Bagi juru parkir resmi memiliki prinsip dalam bekerja sangat penting agar bisa menjalankan tugas dengan baik.

Pelayanan Perpakiran

Menciptakan kualitas pelayanan parkir, juru parkir harus bisa memberi rasa percaya kepada pengguna jasa parkir akan keamanan kendaraan yang sedang di parkirkan.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41).

Perilaku Pelayanan

Perilaku pelayanan merupakan kegiatan individu yang memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Kualitas pelayanan dievaluasi oleh tamu sebagai pengguna layanan.

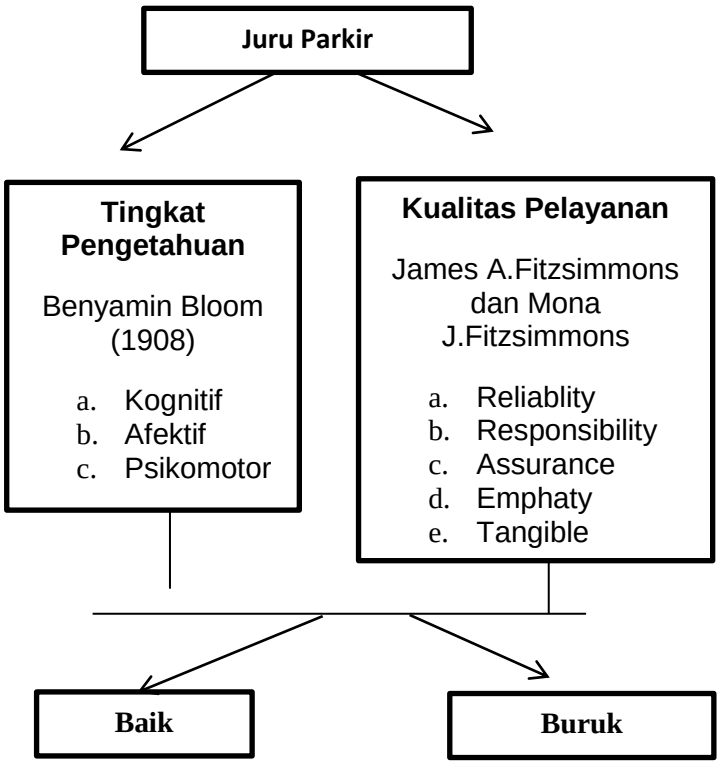
Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, konsumen menilai kualitas pelayanan yang mereka terima dengan menggunakan lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukur, yaitu:

1. Keandalan atau Reability adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang dijanjikan kepada tamu dengan benar.
2. Respon atau Responsibility, yaitu kesadaran atau kemauan untuk bertindak cepat membantu tamu dan memberikan pelayanan tepat waktu.
3. Keselamatan atau Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri, tanggung jawab dan memberi keamanan. Area keamanan memiliki fungsi sebagai berikut: bersaing memberikan pelayanan, bersikap sopan dan menghargai tamu.
4. Empathy atau empati memberikan perhatian khusus kepada tamu perorangan. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut: keinginan untuk mendekat, dan usaha untuk memahami keinginan, kebutuhan dan perasaan para tamu.
5. Tangibles atau Nyata, yaitu sesuatu yang tampak atau nyata, penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan, yang mendukung kinerja pelayanan. (James A. Fitzsimmons dan Mona Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono (2002:35).

Prinsip di atas merupakan cara utama untuk mengetahui apakah juru parkir telah memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu Pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikannya kepada pengguna jasa parkir atau masyarakat. (Ibn Syamsi dalam Bernadette Dian Nugrahen (2005:15-18).

Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan penggambaran alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca guna memperjelas maksud penelitian



Konsep Operasional dan Pengukuran

1. Juru parkir

   Juru parkir adalah orang yang bertugas, bertanggug jawab terhadap kendaraan yang ditinggalkan, dan bertugas membantu pengemudi, mengatur kendaraan yang akan keluar atau masuk ke areal parkir. Pada penelitian ini juru parkir berjumlah 85 orang.
2. Pengetahuan juru parkir

   Pengetahuan juru parkir adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh juru parkir melalui penginderaannya.
3. Pengetahuan juru parkir ranah kognigtif

   Pengetahuan juru parkir terhadap konsep perparkiran yang berlaku. Ranah ini meliputi kemampuan menyatakan kembali konsep atau prinsip yang telah dipelajari, yang berkenaan dengan kemampuan berpikir, kompetensi memperoleh pengetahuan, pengenalan, pemahaman, konseptualisasi.
4. Pengetahuan juru parkir ranah afektif

   Pengetahuan juru parkir ranah afektif adalah pengetahuan juru parkir yang berhubungan dengan emosi, perasaan sistem nilai dan sikap.
5. Pengetahuan juru parkir ranah psikomotor

   Pengetahuan juru parkir ranah psikomotor adalah pengetahuan juru parkir tentang gerak, fisik. Ranah ini meliputi kemampuan juru parkir melakukan pekerjaan dengan melibatkan anggota badan yang berkaitan dengan kemampuan perseptual, ketepatan, keterampilan kompleks, serta ekspresif dan interperatif.
6. Pelayanan juru parkir

   Pelayanan juru parkir adalah kegiatan atau tindakan juru parkir yang bertujuan untuk memberikan kebutuhan pengguna parkir.
7. Kualitas pelayanan juru parkir Reability (Keandalan)

   Kualitas pelayanan juru parkir Reability atau Keandalan adalah

kemampuan juru parkir untuk memberikan secara tepat dan benar pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

8. Kualitas pelayanan juru parkir Responsive (Respon)

   Kualitas pelayanan juru parkir Responsive atau Respon adalah kesadaran atau keinginan juru parkir untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu

9. Kualitas pelayanan juru parkir emphaty (Empati)

   Kualitas pelayanan juru parkir emphaty atau empati adalah kemampuan juru parkir untuk memahami apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh pengguna jasa parkir.

10. Kualitas pelayanan juru parkir Assurance (Jaminan)

    Kualitas pelayanan juru parkir Assurance atau Jaminan adalah kemampuan juru parkir untuk memberikan rasa percaya kepada pengguna jasa parkir, dan suatu bentuk tanggung jawab juru parkir terhadap kendaraan yang dititipkan.

11. Kualitas pelayanan juru parkir Tangibles (Nyata)

    Kualitas pelayanan juru parkir Tangibles atau Nyata adalah penampilan juru parkir, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan perparkiran.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Jl. H. R. Soebrantas Kota Pekanbaru. Alasan peneliti memilih lokasi karena JL. H. R Soebrantas adalah Kawasan umum yang sangat banyak dilalui dan disinggahi oleh banyak masyarakat di Pekanbaru. Kawasan ini menjadi salah satu kawasan yang cukup banyak dilalui oleh kendaraan. Keberadaan juru parkir yang ada di Jl. H.R Soebrantas tidak luput karena area tersebut dipenuhi dengan kantor-kantor, klinik, rumah sakit, kawasan pertokoan, tempat berbelanja, tempat makan, sekolah, universitas, hotel dan tempat hiburan lainnya. Hal ini menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti juru parkir yang ada di jalan tersebut dikarenakan juga jumlah juru parkir yang ada sangat banyak.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data yang akan dibutuhkan maka dalam penelitian inia dilakukan cara-cara sebagai berikut :

1. Wawancara / Kuisioner

   Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan media yang digunakan adalah kuisioner.

2. Observasi

   Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan/tempat penelitian di Kota Pekanbaru untuk mengetahui atau mengamati tingkat pengetahuan tentang pemeliharaan tempat parkir dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan parkir di Jl. H.R. Soebrantas Kota Pekanbaru" Data yang

diperoleh dari observasi kemudian dianalisis.

3. Dokumentasi

Penulis studi ini memperoleh dokumentasi dokumen pribadi yang diberikan oleh otoritas atau lembaga terkait dan beberapa dokumen pribadi yang terdaftar di tempat penelitian. Dokumen seperti Dokumen terkait Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, hasil wawancara dengan juru parkir di Jl. H. R. Soebrantas Pekanbaru Kota.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pebedaan Parkir Dan Berhenti

Mengetahui adalah menyasikan, tahu akan dan menyadari. Dalam hal ini juru parkir di tuntut untuk mengetahui pengertian dari parkir dan berhenti. Tingkat pengetahuan responden juga peneliti nilai dari pengetahuan responden dalam membedakan parkir dan berhenti seperti yang ada pada tabel berikut:

Tabel 5. 1
Distribusi responden berdasarkan mengetahui perbedaan parkir dan berhenti

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mengetahui	15	17.6
2	Kurang mengetahui	4	4.7
3	Mengetahui	66	77.6
Total		85	100.0

Sumber : Data olahan lapangan 2023

Dari data diatas diketahui bahwa responden yang mengetahui perbedaan parkir dan berhenti berjumlah 66 orang dengan persentase (77,6%). Responden setuju dikarenakan dalam kerja lapangan juru parkir bekerja untuk memarkirkan dan menghentikan kendaraan jika sudah berada areal parkir sehingga ini merupakan kerja utama dari juru parkir.

2. Mengetahui kewajiban

Kewajiban adalah sesuatu yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilaksanakan suatu keharusan. Dalam hal ini juru parkir memiliki kewajiban yaitu baik dari tugas dan membawa setiap perlatan saat bertugas. Maka peneliti menanyakan responden tentang pengetahuan kewajiban juru parkir seperti tabel berikut:

Tabel 5. 2
Distribusi responden berdasarkan mengetahui kewajiban juru parkir

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mengetahui	13	15.3
2	Kurang mengetahui	24	28.2
3	Mengetahui	48	56.5
Total		85	100.0

Sumber : Data olahan lapangan 2023

Dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian bahwa responden mengetahui kewajiban juru parkir saat bertugas didapatkan 48 orang dengan persentase (56,5%). Responden berpendapat bahwa kewajiban juru parkir harus

dikerjakan karena apabila ada juru parkir yang tidak memenuhi kewajiban seperti yang di tuliskan dapat dikenai sanksi berupa peringatan. Apabila pelanggaran berat maka dapat ditindak tegas dengan pencabutan surat tugas.

3. Sudah Mengikuti Cara Pengelolaan Sesuai Ketentuan Parkir

Istilah pengelolaan identik dengan istilahmanajemen, dimana manajemen itu sendiri merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan, yaitu menggerakkan mengorganisasikan dan mengerahkan usaha manusia untuk mencapai tujuannya. Maka peneliti menanyakan responden tentang apakah responden megikuti pengelolaan parkir seperti tabel berikut:

Tabel 5. 3
Distribuasi responden berdasarkan mengetahui cara pengelolaan parkir yang sesuai

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mengetahui	23	27.0
2	Kurang Mengetahui	26	30.6
3	Mengetahui	36	42.4
Total		85	100.0

Sumber : Data olahan lapangan 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden setuju mengetahui cara pengelolaan parkir dengan sesuai saat bertugas didapatkan 36 orang dengan persentase (42,4%). Responden berpendapat bahwa setuju untuk mengelola parkir sesuai dengan ketentuan karena berdasarkan pada informasi yang diperoleh dari UPTD Perparkiran Dinas Perhubunga Kota Pekanbaru untuk lebih rincinya dimana mekanisme pengelolaan parkir berdasarkan kontrak kerja harus dilakukan.

4. Selalu Menjaga Ketertiban Areal Parkir

Menjaga keamanan dan ketertiban merupakan tanggung jawab bersama sebagai warga negara yang baik. Salah satu bagian terpenting dalam pemeliharan keamanan parkir adalah peran serta juru parkir. Dalam hal ini bentuk partisipasi juru parkir dalam pemeliharaan ketertiban parkir diwujudkan dalam saat bertugas dengan baik di areal parkir, maka peneliti menanyakan responden tentang menjaga ketertiban di areal parkir seperti tabel berikut:

Tabel 5. 4
Distribusi responden berdasarkan mengetahui "selalu menjaga ketertiban di areal parkir"

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak mengetahui	27	31.8
2	Kurang Mengetahui	16	18.8
3	Mengetahui	42	49.4
Total		85	100.0

Sumber: Data olahan lapangan 2023

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden mengetahui selalu menjaga ketertiban areal parkir saat bertugas didapatkan 42 orang dengan persentase (49,4%). Responden setuju untuk menjaga ketertiban di areal parkir karena menjaga

ketertiban dan kelancaran lalu lintas pada kawasan parkir merupakan tugas dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

5. Menempatkan Kendaraan Sesuai Dengan Posisi

Menempatkan adalah menaruh, melekatakkan dan memasang, memberikan tempat, menetukan tempat. Contoh : juru parkir memarkirkan atau membantu pelanggan parkir sesuai dengan tempat yang sudah disediakan.

Gambar 5. 1 Distribusi responden berdasarkan waktu bekerja setiap hari

Maka peneliti menanyakan responden tentang apakah sudah menempatkan kendaraan sesuai dengan posisi seperti tabel berikut :

Tabel 5. 5
Distribusi responden berdasarkan mampu untuk menempatkan kendaraan sesuai dengan posisi

Sumber: Data olahan lapangan 2023

Dari gambar dan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden mampu menempatkan kendaraan sesuai dengan posisi saat bertugas didapatkan 57 orang dengan persentase (67,1%). Responden ragu-ragu untuk selalu membantu pelanggan Ketika ingin masuk areal parkir dikarenakan bahwa juru parkir tidak dapat membantu dikarenakan kondisi pelanggan sedang banyak dan kondisi lingkungan area parkir sedang macet sehingga juru parkir tidak dapat menjangkau semua pelanggan untuk menempatkan kendaraan sesuai dengan tempat yang sudah disediakan.

6. Mampu Mengalihkan Kendaraan

Mengalihkan mengubah, menukar, mengganti. Contohnya juru parkir mendahulukan pengemudi yang hendak masuk areal parkir dibandingkan dengan yang hendak keluar supaya lalu lintas tidak macet. Maka peneliti menanyakan responden tentang apakah mampu mengalihkan kendaraan sebagai berikut:

Tabel 5. 6
Distribusi responden berdasarkan mampu mengalihkan kendaraan yang masuk dan keluar agar tidak kecelakaan

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mampu	12	14.1
2	Kurang Mampu	14	16.5
3	Mampu	59	69.4
Total		85	100.0

Sumber: Data olahan lapangan 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui informasi bahwa responden mampu mengalihkan kendaraan yang hendak masuk ataupun keluar saat bertugas didapatkan 59 orang dengan persentase (69,4%). Responden mampu mengalihkan kendaraan hendak masuk dan keluar supaya tidak terjadi kecelakaan antara pengemudi, contohnya dengan mendahulukan orang yang hendak keluar parkir supaya pengemudi yang akan parkir mendapatkan tempat yang lebih luas.

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mampu	10	11,8
2	Kurang Mampu	57	67,0
3	Mampu	18	21,2
Total		85	100.0

7. Membantu kendaraan yang hendak masuk dan keluar

Membantu berarti meringankan beban, membantu dalam melakukan sesuatu yaitu berupa bantuan tenaga, waktu, ataupun dana. Membantu adalah Tindakan yang bertujuan menghasilkan keuntungan terhadap pihak lain.

Gambar 5. 2 Juru parkir membantu kendaraan yang hendak keluar

Maka peneliti menanyakan responden tentang membantu kendaraan yang hendak masuk dan keluar sebagai berikut :

Tabel 5. 7
Distribusi responden berdasarkan mampu membantu kendaraan yang hendak masuk dan keluar

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mampu	16	18.8
2	Kurang Mampu	48	56.5
3	Mampu	21	24.7
Total		85	100.0

Sumber : Data olahan lapangan 2023

Berdasarkan gambar dan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden kurang mampu untuk membantu kendaraan yg masuk saat bertugas didapatkan 48 orang dengan persentase (56,5%) . Responden ragu-ragu dikarenakan banyaknya jumlah pelanggan yang hendak masuk dan keluar secara bersamaan, diakibatkan oleh keadaan tak terduga sehingga tidak dapat terjangkau oleh juru parkir sendiri

8. Selalu Di Areal Parkir

Penggunaan kata selalu menyimbolkan kebiasaan rutin meskipun bukan berarti dilakukan sepanjang waktu atau setiap hari, namun konsisten pada jadwal yang dispesifikkan. Fasilitas parkir adalah salah satu hal paling dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan lalu lintas. Kekurangan dalam penyediaan fasilitas parkir yang memadai dapat menyebabkan kemacetan dan akan menimbulkan permasalahan transportasi yang lainnya. Maka peneliti menanyakan responden tentang selalu di areal parkir sebagai berikut :

Tabel 5. 8
Distribusi responden berdasarkan mampu selalu berada di areal parkir

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak mampu	10	11.8
2	Kurang Mampu	45	52.9
3	Mampu	30	35.3
Total		85	100.0

Sumber : Data olahan lapangan 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden kurang mampu untuk berada di areal parkir saat bertugas didapatkan 45 orang dengan persentase (52,9%) .

Responden ragu-ragu dikarenakan juru parkir juga memiliki waktu istirahat sehingga juru parkir tidak memiliki penggantinya sehingga pada jam istirahat areal parkir kadang tidak dapat terjangkau.

9. Merespon ketika terjadi masalah

Respon berasal dari kata response yang berarti jawaban, balasan atau tanggapan. Maka peneliti menanyakan responden tentang selalu selalu merespon saat terjadi masalah sebagai berikut :

Tabel 5. 9
Distribusi responden berdasarkan mampu merespon langsung saat terjadi masalah

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mampu	7	8.2
2	Kurang Mampu	36	42.4
3	Mampu	42	49.4
Total		85	100.0

Sumber : Data olahan lapangan 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui mayoritas responden mampu untuk merespon saat terjadi masalah saat bertugas didapatkan 42 orang dengan persentase (49,4%). Responden setuju dikarenakan juru parkir sudah memiliki tanggung jawab yang diberikan oleh UPTD yaitu salah satunya jika ada suatu masalah yang terjadi dengan areal parkir juru parkir harus siap membantu.

10. Langsung Tanggap Dan Langsung Membantu

Tolong monolong adalah sikap saling membantu orang lain untuk meringankan bebannya. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup sendiri. Hal itu berarti manusia saling membutuhkan satu sama lain. Manusia secara tidak langsung juga mempunyai hubungan timbal balik dengan manusia lainnya. Maka peneliti menanyakan responden tentang langsung tanggap jika terjadi kesulitan sebagai berikut:

Tabel 5. 10
Distrisbusi responden berdasarkan mampu langsung tanggap dan langsung membantu saat pengunjung kesulitan memarkirkan kendaraan

No	Jawaban	Frekuensi (jiwa)	Persentase (%)
1	Tidak Mampu	11	12.9
2	Kurang Mampu	12	14.1
3	Mampu	62	73.0
Total		85	100.0

Sumber : Data olahan lapangan 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penelitian bahwa responden mampu untuk langsung tanggap dan langsung membantu saat bertugas didapatkan 62 orang dengan persentase (72,9%). Responden setuju dikarenakan itu merupakan pekerjaan utama dari juru parkir yaitu membantu pelanggan agar tidak terjadi kesulitan saat memarkiran kendaraan di areal parkir.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab V, mengenai pengetahuan juru parkir terhadap penyelenggaraan pelayanan perparkiran di Jl. H.R Soebrantas kota Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan uraian- uraian yang telah dikemukakan dan selanjutnya diberikan saran- saran yang berhubungan dengan penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengetahuan juru parkir terhadap penyelenggaraan pelayanan perparkiran di Jl. H.R Soebrantas kota Pekanbaru, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa pengetahuan juru parkir dapat dibagi menjadi 3 yaitu pengetahuan ranah kognitif, pengetahuan afektif dan pengetahuan psikomotor. Pengetahuan kognitif juru parkir tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 82 dengan persentase 96,5. Pengetahuan afektif juru parkir tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 75 dengan persentase 75%. Pengetahuan psikomotor juru parkir tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 61 dengan persentase 71,68%.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa pelayanan juru parkir dapat dibagi menjadi 5 yaitu pelayanan keandalan, pelayanan responsive, pelayanan assurance, pelayanan empati dan pelayanan tangiable. Pelayanan keandalan juru parkir tersebut tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 77 dengan persentase 90,06; pelayanan responsive juru parkir tersebut tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 74 dengan persentase 87,01; pelayanan assurance juru parkir tersebut tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 49 dengan persentase 57,7%; pelayanan empati juru parkir tersebut tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 84 dengan persentase 98,9%; pelayanan tangiable juru parkir tersebut tergolong baik dengan jumlah responden sebanyak 54 dengan persentase 63, 55.

Saran

Berdasarkan pada penelitian dan data yang didapatkan, berikut saran sebagai harapan nantinya dan dapat diaplikasikan secara nyata oleh pihak-pihak yang terkait:

1. Harapan kepada juru parkir untuk mempelajari dan mencari informasi terkait dengan juru parkir, karena juru parkir merupakan media untuk membantu kelancaran kendaraan untuk masuk dan keluar dari suatu tempat seperti tempat perbelanjaan, perkantoran dan tempat umum yang sering dilalui oleh masyarakat setempat dan juru parkir diharapkan untuk meningkatkan pengetahuan terutama

pengetahuan psikomotor.

2. Kepada juru parkir sudah memiliki pelayanan yang baik tentang perpakiran, dimohon agar terus melayani dengan baik serta mau meningkatkan pelayanan juru parkir agar pengguna jasa parkir nyaman saat menitipkan kendaraan mereka kepada juru parkir

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, Iskandar, dkk, (1998), *Pedoman dna Pengoperasiaan Fasilitas Parkir, Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas dan Angkutan Kota,* Dirjen Perhubungan Darat Jakarta

Adib, H. M. (2011). *Filsafat Ilmu: Ontologi, Epistemologi, Aksiologi, dan Logika Ilmu Pengetahuan.* Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Bandung: Rieneka Cipta

Afnis, T. (2018). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Dengan Perilaku Masyarakat Dalam*

Bloom, *Benyamin*. "*Psikologi pendidikan*." Jakarta: PT Gramedia (1908).

Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2021

Departemen Perhubungan Direktur Jenderal Perhubungan Darat tahun 1996

Darmawan, I. P. A., & Sujoko, E. (2013). *Revisi Taksonomi Pembelajaran* Benyamin S. Bloom. Satya Widya, 29(1), 30-39.

Darsini, D; Fahrurozi, Fahrurozi ; Cahyono, Eko Agus. *Pengetahuan;* Artikel Review. Jurnal Keperawatan, 2019, 12.1: 13-13

Fakih, M. (1996). *Menggeser konsep gender dan transformasi sosial*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Fandy, Tjiptono, 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.

Fandy, Tjiptono, Yanto Chandra dan Anastasia Diana, 2004, *Marketing Scales, Yogyakarta*: Andi.

Fatim, K., & Suwanti, I. (2017). *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Tentang Menggosok Gigi Terhadap Kemampuan Menggosok Gigi Pada Anak TK B.* Jurnal Keperawatan, 10(1), 10-10.

Fitzsimmons, James A dan Mona J. Fitzsimmons. 1994. Service *Management for Competitive Advantage. Management and Organization Serier*. Singapore. McGraw-Hill International Editions.

Ghani, Abdul; Saputra, Angga Dwi. *Analisis Pengaruh Pendidikan dan factor social terhadap pengetahuan masyrakat tentang Bank Syariah(Studi kasus di Dusun Pandean Pundung wukisari Imogiri Bantul)* Angga Dwi Saputra dan Abdul Gani. JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia), 2017,6.1:11-22

Indarti, N., & Dyahjatmayanti, D. (2014). *Manajemen Pengetahuan:* Teori dan Praktik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, h, 14, 24.

Karim, A. (2014). *Sejarah perkembangan ilmu pengetahuan*. Fikrah, 2(2).

Kebung, K. (2011). *Filsafat Ilmu Pengetahuan.* Jakarta: Prestasi Pustakaraya.

Khisty, C. Jotin, dan B. Kent Lall, *Dasar-dasar Rekayasa Trasnsportasi, Erlangga,* Jakarta, 2005

Kotler, Philip 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid 1,* Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta

Kotler, Philip. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Lake, W. R., Hadi, S., & Sutriningsih, A. (2017). *Hubungan Komponen Perilaku (Pengetahuan, Sikap, Tindakan) Merokok Pada Mahasiswa.* Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan, 2(3).

Lestari, Y. A., Suidah, H., Chasanah, N., & Nur, E. N. (2018*). Hubungan Strategi Mekanisme Koping dengan Tingkat Kecemasan Menghadapi Pembelajaran Klinik pada Mahasiswa Semester IV Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Dian Husada Mojokerto. Nurse and Health:* Jurnal Keperawatan, 7(1), 1-7. Mubarak, I. (2011). Wahit. Promosi Kesehatan Untuk Kebidanan. Jakarta: PT. Salemba Medika. Pengetahuan (Vol. 1, No. 1). LESFI.

Lis Suwanti Darsini. *Peningktan persepsi masyarakat tentang program nasional Vaksinasi booster covid-19* Jurnal Bakti Civitas Akademika: Vol.5 No.2(2022): Vol 5, Nomor 2, Juli 2022

Mubarak, W. I. (2011). *Promosi Kesehatan untuk Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika

Notoatmodjo, S. 2010. Metode Ilmu Pengetahuan. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

Perkembangan Pengetahuan. Penerbit Andi. Wardani, R. A. (2011). *Pengaruh Metode Demonstrasi Terhadap Prestasi Belajar Mata Kuliah ASKEB II Persalinan (Standart Asuhan Persalinan Normal)* Ditinjau dari Motivasi Belajar pada Mahasiswa Prodi Kebidanan STIKES Dian Husada Mojokerto.

Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 41 pasal 11 Tahun 2022 *tentang perubahan atas peraturan walikota Pekanbaru No 148 tahun 2020 tentang tarif layanan parkir pada unit pelaksana teknis perparkiran dinas perhubungan kota pekanbaru sebagai badan layanan umum daerah*

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2009 *Tentang Retribusi*

Pelayanan di Bidang Perhubungan Darat

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No.2 Tahun 2009 *tentang lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Pekanbaru*

Rahmawati, A. I., & Umbul, C. (2014). *Faktor yang mempengaruhi kelengkapan imunisasi dasar di Kelurahan Krembangan Utara.* Jurnal berkala epidemiologi, 2(1), 59-70. Halaman | 106

Ratnawati, E. (2016). *Karakteristik teori-teori belajar dalam proses pendidikan (perkembangan psikologis dan aplikasi).* Edueksos: Jurnal Pendidikan Sosial & Ekonomi, 4(2).

Rohani, S. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Dan Keterampilan Ibu Dalam Perawatan Bayi Di Ruang Nifas RSUD Lanto Dg Pasewang Kab. Jeneponto. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 3(5), 41-50. Ilmu Pengetahuan Social.

S.H Basuki. 2007. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. cetakan pertama. Yogyakarta : Kreasi.

Sugiarto, Endar. 2003. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R D. Bandung*: Alfabeta. Hobbs, F.D. 1995. *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas. Yogyakarta*: Gajah Mada University Press. Wirawan. 2012. Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. Hal : 216

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (cetakan keempat). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif* dan R & D. Bandung: Alfabeta

Suhartono, Suparlan. 2007. *Filsafatz Pendidikan.* Jogjakarta : Ar- Ruzz Media.

Sulaiman, Anwar. 2000. *Pengantar Keuangan Negara dan Daerah*. Jakarta : STIALAN Press.

Suriasumantri, J. S. (2007) *Filsafat Ilmu* Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Susanti, S. (2013). *Taksonomi bloom (ranah kognitif, afektif, dan psikomotor) serta identifikasi permasalahan pendidikan di indonesia.*

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : *Kencana Prenada Media* Group. Suwanti, I., & Aprilin, H. (2017). Studi Korelasi Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Penularan

The Liang Gie. 1989. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Andi Offset.

Timotius, K. H. (2017*). Pengantar Metodologi Penelitian : Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra (2012) *Pemasaran Strategik,* Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. 2000, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wacana. Sumarsono, Sonny. 2010. *Manajemen Keuangan Pemerintahan*- Ed.1,Cet.1. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Warpani S, (2002) *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Umum Bandung* : Penerbit Institut Teknologi Bandung

Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Penerbit ITB, Bandung

Warpani, S. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Bhatara Karya Aksara, Jakarta.

Yani, Ahmad. 2009. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers. Wijayanti, Irine Diana Sari Manajemen. Jogyakarta : MITRA CENDIKIA offset.

UPTD *Parkir Dinas Perhubungan Komunikasi* Kota Pekanbaru, 2021