



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 5406-5418

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Quality of Smart Parking Services at the La Patarai Regional General Hospital, Barru Regency

Rosdiana^{1✉}, Hj. Aidah S²., Hasryandi³

Program Studi Administrasi Publik, STIA Al Gazali Barru

Email: rosdiana@algazali.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: kualitas pelayanan parkir pintar (smart parking) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan parkir pintar (smart parking) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Sumber data diperoleh dengan cara: Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Analisis data menggunakan: 1. Pengumpulan data 2. Reduksi data 3. Penyajian data 4. Penarikan kesimpulan / Verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir pintar (smart parking) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru sudah baik. Adapun yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan parkir pintar (smart parking) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Adalah dukungan dari pihak luar, sumber Daya Manusia (SDM), sarana penunjang lain.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Parkir Pintar (smart parking)*

Abstract

This study aims to determine: the quality of smart parking services at the La Patarai Regional General Hospital, Barru Regency. And to find out the factors that influence the improvement of the quality of smart parking services at the La Patarai Regional General Hospital, Barru Regency. Sources of data obtained by: Observation, Interview, Documentation. Data analysis uses: 1. Data collection 2. Data reduction 3. Data presentation 4. Conclusion / Verification. The results of this study indicate that the quality of smart parking services at the La Patarai Regional General Hospital, Barru Regency is good. As for what affects the improvement of the quality of smart parking services at the La Patarai Regional General Hospital, Barru Regency. Is support from outside parties, Human Resources (HR), other supporting facilities.

PENDAHULUAN

Dizaman bisnis global, kemajuan teknologi informasi tidak dapat dihindarkan lagi, seperti penggunaan telepon dan komputer dalam berbagai aktivitas perusahaan. Teknologi informasi memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dari tempat yang berjauhan dalam waktu yang singkat dan dalam mengelola suatu pekerjaan sudah tidak lagi dilakukan dengan cara manual melainkan dengan cara komputerisasi. Manajemen perusahaan harus tanggap akan perubahan lingkungan ini jika ingin perusahaannya tetap dapat bertahan dan meningkat kinerjanya. Agar tidak dianggap ketinggalan zaman perusahaan harus dapat beradaptasi dengan cepat terhadap teknologi informasi yang semakin hari semakin meningkat.

Salah satu contoh perkembangan teknologi dalam bidang transportasi yang dapat kita temukan adalah sistem pelayanan parkir. Di Indonesia masih sangat jarang dibahas tentang smart parking. Smart parking merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk membantu controlling perparkiran dengan metode yang modern di era revolusi industri 4.0 sistem parkir ini sangat dibutuhkan oleh pengelola parkir dikarenakan meningkatnya jumlah kendaraan yang dimiliki masyarakat tiap tahunnya tanpa adanya teknologi ini dapat dipastikan akan banyaknya kendaraan yang diparkir disembarang tempat termasuk mengambil bagian dari bahu jalan raya.

Sistem parkir yang memadai sangat dibutuhkan di zaman sekarang ini seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor yang mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Sistem parkir yang digunakan saat ini dinilai tidak efisien sehingga masih terdapat macet di beberapa tempat, menyebabkan polusi udara, dan meningkatkan penggunaan Bahan Bakar Minyak (BBM). Untuk mengurangi resiko dari masalah tersebut, dibutuhkan sistem yang namanya smart parking yang efektif dalam keamanan dan memudahkan orang dalam menemukan lahan parkir. Pelayanan parkir dengan metode seperti ini juga dapat mempermudah pengelola tempat parkir dalam menjaga keamanan dari kendaraan yang diparkir ditempat tersebut selain dari itu juga sebagai salah satu pemasukan dari suatu daerah atau instansi tersebut.

Pemerintah telah memberikan kejelasan mengenai peraturan parkir. Tercantum dalam Undang-Undang (UU) No 22 tahun 2009 pasal satu nomor 15, " Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya". Dan dilanjutkan dalam Undang-Undang (UU) No 22 tahun 2009 pasal satu

nomor 34, "Sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan adalah sekumpulan subsistem yang saling berhubungan dengan melalui penggabungan, pemrosesan, penyimpanan, dan pendistribusian data yang terkait dengan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan". Adapun fungsi dari smart parking adalah memudahkan pengelola dalam memonitoring kendaraan yang diparkir dan agar dapat mengetahui apakah ada tempat parkir yang tersedia untuk pengguna jasa parkir, selain itu dapat mengurangi resiko terjadinya tindak kriminal pencurian kendaraan motor/mobil disuatu tempat.

Banyaknya kepemilikan kendaraan motor dan mobil di kota Barru menyebabkan kebutuhan akan tempat parkir sangatlah tinggi. Menurut Badan Pusat Statistik di Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2016 kendaraan motor dan mobil yang ada di kota Barru berjumlah 3.399. Dan pada tahun 2021 kendaraan yang ada di kota Barru meningkat sampai 57.067.

Perbendaharaan istilah ISO 8402 dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991) dalam Ariani (2021), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun samar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, aktivitas social, dan lain-lain, Strauss dan Corbin dalam Wiratna Sujarwengi, (2014:19).

Sedangkan jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek, apakah orang atau segala sesuatu yang terkait dengan variable-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka maupun kata-kata, (Setyosari 2012:39).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan parkir pintar (smart parking) merupakan salah satu hal yang sangat penting yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Dalam

memberikan pelayanan parkir yang baik pihak smart parking melaksanakan pelayanan selama 24 jam setiap hari, dengan membagi waktu bertugas bagi petugas yaitu pagi jam 7 sampai jam 15, sore jam 15 sampai jam 23, malam jam 23 sampai jam 7 pagi, dan seterusnya. Adapun Indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan smart parking yang ada di RSUD La Patarai Kabupaten Barru meliputi: a) communication, b) Credibility, c) Security, d) Knowing the customer, e) Tangibles, f) Reliability, g) Responsiveness, h) Competence, i) Access, j) Courtesy.



Gambar 1. Map Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Barru

Dibawah ini diuraikan hasil penelitian masing-masing indikator tersebut diatas, adalah sebagai berikut :

a. Communication (Komunikasi)

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber untuk mengetahui bagaimana cara komunikasi petugas smart parking di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Menurut Andhyka cara komunikasi petugas smart parking cukup mudah dipahami. Narasumber Andhyka mengatakan bahwa:

“Saya rasa selama saya di Rumah Sakit ini cara komunikasi Petugas smart parking cukup mudah dipahami”. (wawancara dengan narasumber 15 Juli 2022)

Sependapat dengan Andhyka narasumber Andi Muh. Ismail mengungkapkan bahwa cara komunikasi petugas smart parking sudah cukup baik. Andi Muh. Ismail mengatakan:

“Sayakan datang ke Rumah Sakit ini hampir tiap minggu sampai saat ini saya rasa cara petugas dalam berkomunikasi sudah baik dan mudah di pahami” (wawancara dengan narasumber 16 Juli 2022)

Syahirman memberikan jawaban yang sama mengenai Cara komunikasi petugas smart parking sudah cukup baik dan mudah dipahami. Syahirman mengatakan:

“Saya rasa selama saya bekerja di Rumah Sakit cara komunikasi petugas smart parking

cukup baik dan mudah dipahami". (wawancara dengan narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Muh. Sarif memberikan jawaban yang sama mengenai Cara komunikasi petugas smart parking sudah cukup baik dan mudah dipahami. Muh. Sarif mengatakan:

"Cara komunikasi petugas smart parking sangat mudah dipahami dan dimengerti". (wawancara dengan narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Ismanto memberikan jawaban yang sama mengenai cara komunikasi petugas smart parking sudah cukup baik dan mudah dipahami. Ismanto mengatakan:

"Kalau saya perhatikan dari awal berdirinya smart parking ini sampai sekarang cara komunikasi petugas smart parking sudah cukup baik dan mudah dipahami". (wawancara narasumber Ismanto 17 Juli 2022)

Berdasarkan wawancara dari kelima narasumber tersebut dapat diketahui bahwa cara komunikasi petugas smart parking di RSUD Lapatarai Kabupaten Barru itu cukup baik dan mudah dipahami. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap petugas, dilihat dari pelayanan yang ramah kepada masyarakat yang ingin keluar/masuk ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru.

b. Credibility (kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa)

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber untuk mengetahui seberapa percaya masyarakat kepada smart parking dalam memarkirkan kendaraannya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Menurut Andhyka smart parking ini bisa dipercaya. Narasumber Andhyka mengatakan bahwa:

"Menurut saya sampai saat ini saya masih bisa memercayai pihak smart parking ini". (wawancara Narasumber Andhyka 15 Juli 2022)

Sedikit berbeda dengan pendapat Andhyka narasumber Andi Muh. Ismail mengungkapkan bahwa dia sebagai masyarakat kurang memercayai smart parking ini. Narasumber Andi Muh. Ismail mengatakan:

"Saya sebagai masyarakat mungkin sedikit memercayai jasa yang diberikan smart parking ini karena petugas lebih banyak menjaga diportal saja mereka cuma sesekali untuk jalan memeriksa kendaraan". (wawancara narasumber Andi Muh. Ismail 16 Juli 2022)

Berbeda pendapat dengan Andi Muh. Ismail, narasumber Muh. Sarif mengatakan dia sangat percaya kepada smart parking ini. Narasumber Muh. Sarif mengatakan:

"Saya percaya sepenuhnya atas kendaraan yang diparkir di Rumah Sakit ini karena ada petugas smart parking yang mengawasi". (wawancara narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Berbeda pendapat dengan perawat Muh. Sarif, perawat Syahirman merasa tidak memercayakan kendaraan mereka kepada smart parking. Syahirman mengatakan:

"Saya tidak terlalu percaya kepada pihak smart parking ini untuk menjaga kendaraan saya karena saya sendiri pernah kehilangan helm pada saat saya memarkirkan kendaraan saya disini". (wawancara narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Sependapat dengan perawat Syahirman perawat Ismanto merasa tidak memepercayakan kendaraan mereka kepada smart parking. Ismanto mengatakan:

"Saya tidak percaya karena tidak ada security smart parking yang jaga 24 jam menjaga kendaraan, walaupun ada security dia hanya tinggal di portal". (wawancara narasumber Ismanto 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima narasumber dapat diketahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap smart parking di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru ini masih kurang, dapat disimpulkan bahwa masyarakat kurang puas terhadap petugas, dilihat dari komentar-komentar masyarakat terhadap smart parking.

c. Security (Keamanan)

Penulis melakukan wawancara terhadap narasumber untuk mengetahui apakah masyarakat merasa aman dan nyaman dalam memarkirkan kendaraannya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Menurut narasumber Andhyka dia masih merasa ragu terhadap keamanan kendaraannya. Narasumber Andhyka mengatakan:

"Sayakan memarkirkan kendaraan saya dibagian belakang rumah sakit, untuk keamanan saya masih merasa ragu karena saya pernah dapat semacam baliho yang bertuliskan jikalau ada barang anda yang hilang bukan tanggung jawab smart parking, dari situ saya merasa untuk apa kita membayar parkir kalau begini, kalau untuk kenyamanan saya merasa kurang nyaman karena area parkir masih sempit". (wawancara narasumber Andhyka 15 Juli 2022)

Sependapat dengan Andhyka narasumber Andi Muh. Ismail juga merasa kurang percaya terhadap keamanan kendaraannya di Rumah Sakit ini. Narasumber Andi Muh. Ismail mengatakan:

"Menurut saya mungkin untuk keamanan saya kurang percaya dikarenakan saya pernah dapat semacam spanduk yang mengatakan apabila ada sesuatu barang yang hilang diparkiran bukan tanggung jawab smart parking". (wawancara narasumber Andi Muh Ismail 16 Juli 2022)

Sependapat dengan Andhyka dan Andi Muh. Ismail perawat Syahirman mengatakan tidak aman dan nyaman dalam memarkirkan kendaraannya. Syahirman mengatakan:

"Kalau untuk keamanan dan kenyamanan saya tidak percaya seperti yang saya alami tadi saya pernah kehilangan helm dan kalau saya lihat dimalam hari tempat parkir disini

kurang dalam hal pencahayaan". (wawancara narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Sependapat dengan Syahirman perawat Ismanto juga mengatakan hal yang sama, narasumber mengatakan:

"Saya merasa tidak Aman dan nyaman karena ada beberapa tempat parkir yang tidak beraturan dan kalau di malam hari tempat parkir disini itu gelap". (wawancara narasumber Ismanto 17 Juli 2022)

Berbeda pendapat dari keempat narasumber sebelumnya perawat Muh. Sarif merasa aman dan nyaman dalam memarkirkan kendaraannya. Narasumber Muh. Sarif mengatakan:

"Saya merasa nyaman dan aman karena smart parking disini dilengkapi dengan palang saat kendaraan keluar masuk di Rumah Sakit".(wawancara narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kelima narasumber hanya 1 orang yang mengatakan puas dan 4 yang lain merasa tidak puas dapat diketahui masyarakat merasa tidak puas terhadap keamanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Dilihat dari kejadian dan keadaan yang ada di Rumah Sakit.



Gambar 2. Spanduk pemberitahuan

d. Knowing The Customer (pengertian dan pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan pemakai jasa.

Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber untuk mengetahui seberapa jelas informasi terkait dengan tarif biaya parkir yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Narasumber Andhyka mengatakan informasi mengenai tarif parkir sudah jelas.

Narasumber mengatakan:

"Kalau tarif parkir saya saya rasa sudah jelas karena sudah ada tertulis pada karcis dan spanduk dekat pintu masuk/keluar smart parking itu sendiri".(wawancara narasumber Andhyka 15 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber Andhyka, Andi Muh Ismail juga mengatakan:

"Saya rasa untuk informasi tarif sudah cukup jelas pada karcis tetapi saya rasa untuk biayanya mungkin bisa diturunkan karena setiap keluar masuk pasti bayar".(wawancara narasumber Andi Muh. Ismail 16 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya perawat Syahirman mengatakan:

"Untuk informasi biaya parkir sudah jelas dikarcis dan ditambah lagi pada spanduk dekat palang keluar".(wawancara narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Jawaban yang sama juga disampaikan oleh Muh. Sarif, narasumber mengatakan:

"Informasinya sangat jelas mulai dari tempat parkir sampai dengan biaya parkir sudah cukup jelas".(wawancara narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Perawat Ismanto juga sependapat dengan narasumber sebelumnya, Ismanto mengatakan:

"Sangat jelas, karena sudah ada sosialisasi melalui papan pengumuman".(wawancara narasumber Ismanto 17 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kepada lima narasumber hanya 1 orang yang merasa kurang puas dan 4 yang lain merasa puas terhadap kejelasan informasi mengenai tarif parkir. Dapat diketahui bahwa masyarakat sudah merasa puas mengenai penjelasan informasi mengenai tarif parkir di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru itu sudah sangat jelas.



Gambar 3. Informasi tarif parkir

e. Tangibles (bukti fisik)

Peneliti melakukan wawancara kepada lima narasumber untuk mengetahui seberapa rapi dan bersih area parkir di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Narasumber Andhyka mengatakan bahwa kebersihan dan kerapian area parkir sudah baik.

Narasumber mengatakan:

“Untuk kebersihan saya rasa sudah sangat bagus karena ada petugas cleaning service dari rumah sakit yang ditugaskan untuk membersihkan area pekarangan dan area parkir di Rumah Sakit, kalau untuk kerapian saya rasa masih kurang”.(wawancara narasumber Andhyka 15 Juli 2022)

Sejalan dengan pendapat Andhyka saudara Andi Muh. Ismail juga mengatakan:

“Kebersihan area parkir sudah sangat baik untuk Rumah Sakit, tetapi kalau kerapian mungkin masih belum terlalu baik karena masih terasa sempit dalam memarkir”(wawancara narasumber Andi Muh. Ismail 16 Juli 2022)

Perawat Syahirman juga mengatakan hal yang sama yaitu:

“Kalau untuk kebersihan sudah sangat bersih karena dibersihkan setiap hari oleh petugas kebersihan Rumah Sakit, kalau untuk kerapian masih belum baik mungkin karena lahannya masih kurang luas”.(wawancara narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Sedikit mirip dari pendapat Syahirman perawat Muh. Sarif mengatakan:

“Sangat bersih dan rapi karena cleaning service Rumah Sakit selalu membersihkan setiap pagi dan sore”.(wawancara narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Sependapat dengan Muh. Sarif perawat Ismanto mengatakan:

“Sudah bersih karena sudah ada petugas cleaning service yang bertugas setiap pagi dan sore di area Rumah Sakit”. (wawancara narasumber Ismanto 17 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima narasumber 3 orang merasa kurang puas terhadap kebersihan dan kerapian area parkir dan 2 orang sudah merasa puas terhadap kebersihan dan kerapian area parkir. Dapat diketahui bahwa masyarakat masih kurang puas terhadap kebersihan dan kerapian area parkir di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD La Patarai Kabupaten Barru.



Gambar 2. Kerapian dan kebersihan lahan parkir

f. Reliability (Konsistensi kerja pemberi jasa)

Penulis melakukan wawancara kepada narasumber untuk mengetahui apakah petugas selalu berusaha untuk melakukan pekerjaannya untuk menghindari kesalahan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Narasumber Andhyka mengatakan bahwa pekerja melakukan pekerjaannya dengan baik. Narasumber berkata:

“Saya rasa petugas sudah berusaha dengan baik dalam mengerjakan pekerjaannya dengan

baik yang kurang hanya keamanannya” .(wawancara dengan narasumber Andhyka 15 Juli 2022)

Narasumber Andi Muh. Ismail juga mengatakan:

“Petugas smart parking sudah melakukan yang terbaik untuk menghindari kesalahan”.

(wawancara dengan narasumber Andi Muh. Ismail 16 Juli 2022)

Perawat Syahirman juga mengatakan hal yang sama, yaitu:

“Iya, petugas sudah melakukan pekerjaannya dengan baik dalam hal pelayanan tetapi untuk keamanan masih belum baik”.(wawancara dengan narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Perawat Muh. Sarif juga mengatakan hal yang sama, yaitu:

“Petugas selalu berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya”. (wawancara dengan narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Perawat Ismanto juga sependapat dengan narasumber sebelumnya, Ismanto mengatakan:

“Iya, petugas selalu berusaha melakukan pekerjaannya dengan baik”. (wawancara dengan Ismanto 17 Juli 2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap kelima narasumber dapat diketahui bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap petugas smart parking yang sudah berusaha melakukan pekerjaannya dengan baik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru.



Gambar 3. Petugas berusaha melakukan pekerjaannya dengan baik

g. Responsiveness (Tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa)

Penulis melakukan wawancara terhadap narasumber untuk mengetahui apakah petugas menanggapi setiap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat di Rumah Sakit Umum (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Narasumber Andhyka mengatakan petugas menanggapi setiap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat. Narasumber mengatakan:

“Saya perhatikan petugas parkir cepat dalam menanggapi pertanyaan masyarakat”.

(wawancara dengan narasumber Andhyka 15 Juli 2022)

Sependapat dengan Andhyka, narasumber Andi Muh. Ismail juga mengatakan:

“Iya, petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat”.

(wawancara dengan narasumber Andi Muh. Ismail 16 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya, perawat Syahirman mengatakan:

"Saya lihat petugas menanggapi dengan cepat setiap kebutuhan masyarakat". (wawancara dengan narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya perawat Muh. Sarif mengatakan:

"Petugas selalu cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang memakai jasa smart parkir". (wawancara dengan narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya, Ismanto mengatakan:

"Iya, petugas cepat merespon apabila ada keluhan dari masyarakat". (wawancara dengan narasumber Ismanto 17 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber kelima narasumber sudah merasa puas. Dapat diketahui bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap petugas smart parking yang menanggapi dengan baik dan cepat setiap kebutuhan dan pertanyaan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru.

h. Competence (kemampuan dan keterampilan pemberi jasa)

Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber untuk mengetahui apakah petugas selalu menghampiri masyarakat yang kesulitan mendapatkan tempat parkir di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. Narasumber Andhyka mengatakan bahwa petugas selalu menghampiri masyarakat yang kesulitan menemukan lahan parkir. Narasumber mengatakan:

"Iya, petugas selalu menghampiri masyarakat yang kesulitan mendapatkan tempat parkir" (wawancara dengan narasumber Andhyka 15 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya Andi Muh. Ismail mengatakan:

"Untuk pengguna kendaraan roda empat mungkin petugas lebih cepat memberikan tempat parkir dibandingkan kendaraan roda dua" (wawancara dengan narasumber Andi Muh. Ismail 16 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya Syahirman mengatakan:

"Iya petugas selalu mencarikan tempat parkir yang kosong kepada masyarakat" (wawancara dengan narasumber Syahirman 16 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya, Muh. Sarif mengatakan:

"Petugas selalu membantu dan mengarahkan pengguna parkir dan bahkan membantu untuk memarkirkan kendaraan" (wawancara dengan narasumber Muh. Sarif 17 Juli 2022)

Sependapat dengan narasumber sebelumnya, Ismanto mengatakan:

"Petugas selalu menghampiri untuk membantu pengguna mencari tempat parkir" (wawancara dengan narasumber Ismanto 17 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima narasumber ada 1 narasumber yang merasa kurang puas dan 4 yang lain sudah merasa puas. Dapat diketahui bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap petugas smart parking yang selalu menghampiri dan membantu masyarakat dalam mencarikan tempat parkir bagi pengguna jasa di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru.



Gambar 4. Petugas Menghampiri dan membantu masyarakat

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan parkir pintar (smart parking) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. pada analisis data melalui indikator penelitian, communication, credibility, security, knowing the customer, tangibles, reliability, responsiveness, competence, acces, courtesy. Sudah baik namun masih terdapat beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan parkir pintar (smart parking) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Patarai Kabupaten Barru. yang terdiri atas faktor pendukung yaitu: dukungan dari pihak luar seperti (Bupati Barru, Direktur Rumah Sakit, dan masyarakat yang mengerti tentang smart parking), Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, Sarana dan Prasarana lain. dan faktor penghambat yaitu: Lahan yang masih sempit, pencahayaan yang masih kurang dititik tertentu, dan masyarakat yang tidak taat akan aturan dan masyarakat yang tidak mengerti tentang smart parking.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu, 2021. Manajemen kualitas, edisi ke dua, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Hardiyansyah (2018) Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta.
- https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/7300/api_pub/V2w4dFkwdFNLN

U5mSE95Und2UDRMQT09/da_10/1 diakses pada 5 juni 2022 pukul 06:00.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2022 versi online <https://kbbi.web.id/parkir> Diakses pada tanggal 5 juni 2022 pukul 13:00. Badan Pusat Statistik. 2022
- Kurniawan, Rudi. & Zulus, Antoni. 2018. "Sistem smart parking menggunakan ultrasonik sensor" dalam Jusikom : Jurnal Sistem Komputer Musirawas volume 3, No. 1 (halaman 24-31). Lubuklinggau : STMIK MUSIRAWAS Badan Pusat Statistik. 2022
- Mahyudin. 2012. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada BRI Syariah Cabang Pekanbaru. UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Kota Pekanbaru. http://repository.uin-suska.ac.id/7542/1/2012_2012311MEN.pdf#page=25 Diakses pada tanggal 6 juni 2022 pukul 10:35.
- Setyosari, P. 2012. Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Kencana. Jakarta.
- STIA Al Gazali Barru, 2019, Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Al Gazali Barru.
- Sujarweni, W, V. 2014. Metodologi Penelitian. Edisi Pertama, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Tim Penyusun. 2019. Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Adminidtrasi (STIA) Al Gazali Barru. Barru.
- Undang-Undang (UU) No 22 tahun 2009 pasal satu nomor 15 dan 34 *Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*
- Undang-Undang (UU) No 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 *Tentang Pelayanan Publik*
- Wikipedia Ensiklopedia Bebas. 2022 <https://id.wikipedia.org/wiki/Parkir> Diakses pada tanggal 5 juni 2022 pukul 13:00