



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PARKIR DI FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Muhammad Faiz Maulana¹⁾

¹⁾Transportasi, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: muhammadfaiz.20029@mhs.unesa.ac.id

Abstract

Parking services are one of the supporting facilities that play an important role in supporting academic activities in higher education environments. The increasing number of students and vehicles at the Faculty of Vocational Studies, State University of Surabaya, has made the need for safe, comfortable, and well-organized parking services increasingly important. This study aims to analyze user satisfaction levels toward parking services at the Faculty of Vocational Studies, State University of Surabaya and to identify service attributes that should be prioritized for improvement. The research employed the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data were collected through questionnaires distributed to parking facility users, including students, lecturers, and administrative staff. The results showed that the Customer Satisfaction Index (CSI) value was 69.10%, indicating that users were generally satisfied with the parking services provided. Based on the IPA analysis, six attributes were identified as top priorities for improvement (Quadrant A), namely CCTV availability, Smart Parking implementation, parking arrangement according to parking markings, parking management during peak hours, parking capacity, and parking marking clarity. Meanwhile, attributes such as parking area lighting, pavement condition, staff friendliness, vehicle security, and ease of access to parking entrances and exits were classified into Quadrant B and should be maintained. The findings indicate that the tangible dimension remains the primary aspect requiring improvement to enhance service quality and user satisfaction. Therefore, the parking management is recommended to increase CCTV coverage, implement a Smart Parking system, improve parking capacity, and optimize parking organization to provide more effective, safe, and efficient parking services.

Keywords: User Satisfaction, Parking Service, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Smart Parking.

Abstrak

Pelayanan parkir merupakan salah satu fasilitas pendukung yang berperan penting dalam menunjang aktivitas akademik di lingkungan perguruan tinggi. Meningkatnya jumlah mahasiswa dan kendaraan di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya menyebabkan kebutuhan akan pelayanan parkir yang aman, nyaman, dan tertata menjadi semakin penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna fasilitas parkir yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 69,10%, yang mengindikasikan bahwa pengguna berada pada kategori puas terhadap pelayanan parkir yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat enam atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran A), yaitu ketersediaan CCTV, penerapan Smart Parking, keteraturan parkir sesuai marka, pengelolaan area parkir pada jam padat, kapasitas lahan parkir, dan kejelasan marka parkir. Sementara itu, atribut seperti pencahayaan area parkir, kondisi permukaan parkir, keramahan petugas, keamanan kendaraan, serta kemudahan akses masuk dan keluar area parkir berada pada Kuadran B yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik (tangible) masih menjadi faktor yang paling perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna parkir. Oleh karena itu, pengelola disarankan untuk menambah CCTV, menerapkan sistem Smart Parking, meningkatkan kapasitas serta keteraturan area parkir guna menciptakan pelayanan parkir yang lebih efektif, aman, dan efisien.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Pelayanan Parkir, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Smart Parking.



PENDAHULUAN

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat menyebabkan kebutuhan ruang parkir pada berbagai fasilitas publik semakin tinggi, termasuk pada kawasan pendidikan tinggi. Perguruan tinggi sebagai pusat kegiatan akademik memiliki tingkat mobilitas yang tinggi karena digunakan oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta tamu kampus setiap harinya (Nugraha & Dampang, 2019). Kondisi tersebut mengakibatkan kebutuhan terhadap fasilitas parkir yang memadai menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran aktivitas di lingkungan kampus. Ketersediaan lahan parkir yang tidak seimbang dengan jumlah kendaraan dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti kepadatan kendaraan, kesulitan memperoleh ruang parkir, gangguan sirkulasi lalu lintas internal kampus, hingga menurunnya tingkat kenyamanan pengguna (Luh dkk., 2021) (Kusuma dkk., 2020).

Parkir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi karena hampir seluruh perjalanan diawali dan diakhiri pada lokasi parkir. Oleh karena itu, kualitas pelayanan parkir memiliki peran penting dalam memberikan kenyamanan kepada pengguna (Rijalulloh dkk., 2025). Fasilitas parkir yang baik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan ruang parkir, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan seperti keamanan kendaraan, kebersihan area parkir, kejelasan marka dan rambu, penerangan, kemudahan akses, serta kesiapan petugas parkir dalam memberikan pelayanan kepada pengguna (Kusuma dkk., 2020) (Luh dkk., 2021).

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, termasuk pelayanan parkir. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. (Luh dkk., 2021) (Kusuma dkk., 2020)

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna parkir dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Penelitian Dewi dan Setyarini (2020) mengenai fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah menunjukkan bahwa meskipun pengguna secara umum merasa puas terhadap pelayanan parkir, masih terdapat beberapa atribut yang memerlukan peningkatan seperti penerangan area parkir, kejelasan rambu, ketersediaan ruang parkir pada jam sibuk, dan luas area parkir (Kusuma dkk., 2020). Sementara itu, penelitian Liucius dkk. (2024) pada fasilitas parkir Stasiun Tangerang menemukan bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap fasilitas parkir, namun masih mengharapkan peningkatan pada aspek kebersihan area parkir dan perlindungan kendaraan melalui penyediaan atap penutup kendaraan (Liucius dkk., 2024).

Peningkatan mobilitas pengguna kendaraan pribadi di lingkungan perguruan tinggi menyebabkan kebutuhan terhadap fasilitas parkir yang memadai semakin tinggi. Ruang parkir tidak hanya dituntut mampu menampung jumlah kendaraan yang terus bertambah, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan teratur bagi pengguna (Alaydrus & Agustina, 2022). Ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan dengan ketersediaan fasilitas parkir dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti parkir tidak teratur, kesulitan memperoleh ruang parkir, gangguan sirkulasi kendaraan, hingga penurunan tingkat kenyamanan dan keamanan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas parkir yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas di lingkungan pendidikan tinggi. (Alansyah & Susanti, 2025)

Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu fakultas dengan jumlah mahasiswa yang cukup besar dan aktivitas akademik yang padat setiap harinya. Tingginya mobilitas pengguna kendaraan pribadi, baik sepeda motor maupun mobil, menyebabkan fasilitas parkir menjadi salah satu sarana pendukung yang sangat penting. Namun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan yang sering dijumpai pada area parkir kampus, seperti keterbatasan ruang parkir pada waktu tertentu, penataan kendaraan yang kurang teratur, kurangnya perlindungan kendaraan dari cuaca, serta kebutuhan peningkatan aspek keamanan dan kenyamanan pengguna. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir yang tersedia.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola parkir dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui analisis kepuasan pengguna, dapat diketahui atribut pelayanan yang telah memenuhi harapan pengguna maupun atribut yang masih memerlukan perbaikan (Winarko & Kartini, 2022). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan pelayanan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya sehingga tercipta fasilitas parkir yang lebih aman, nyaman, tertata, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian mengenai "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya" untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir yang diberikan serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mendukung kualitas layanan dan kenyamanan civitas akademika.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi kuantitatif dengan analisis SWOT, bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pengguna terhadap fasilitas parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya secara sistematis. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data angka melalui survei dan observasi, yang kemudian di analisis secara statistik. Rancangan penelitian ini berupa



survei lapangan yang melibatkan pengguna lahan parkir yaitu mahasiswa dan pengunjung sebagai responden. Instrument utama pada kuisioner sebagai alat pengukur kenyamanan, keamanan, akseibilitas, dan efisiensi waktu. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data volume, jenis, dan durasi kendaraan. Data sekunder pada penelitian ini digunakan untuk mengukur jumlah, kepadatan, dan volume. Rancangan ini dianggap sebagai gambaran objektif mengenai kondisi parker, kepuasan pengguna, dan factor-faktornya, harapannya dari penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengguna lahan parker.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data berupa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan parkir yang kemudian dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola parkir.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui:

a. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan secara langsung pada area parkir Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya untuk mengamati kondisi fasilitas parkir, kapasitas lahan, sistem pengelolaan parkir, keamanan, kebersihan, marka parkir, rambu lalu lintas, pencahayaan, dan aktivitas pengguna parkir.

b. Kuesioner

Kuesioner disebarkan kepada pengguna parkir Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan parkir berdasarkan persepsi pengguna.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari:

- Literatur dan jurnal terkait kepuasan pengguna parkir.
- Data jumlah mahasiswa Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya.
- Data fasilitas dan kapasitas lahan parkir yang tersedia.
- Dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Metode Analisis Data

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert untuk mengubah ke dalam bentuk kuantitatif sehingga data yang diperoleh dapat diuji. Dalam skala likert ini digunakan nilai 1 (satu) sampai dengan nilai 4 (empat) seperti yang diperlihatkan di Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert mengenai kinerja dan kepentingan parkir

Skala	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
1	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
2	Kurang puas	Kurang penting
3	Cukup puas	Cukup penting
4	Puas	Penting
5	Sangat puas	Sangat penting

Analisis data dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan pada metode IPA dihitung menggunakan persamaan dibawah ini.

$$TKI = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = Tingkat Kesesuaian

X = Skor Kinerja

Y = Skor Kepentingan

Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam Diagram Kartesius IPA yang terdiri atas empat kuadran:

Tabel 2. Pembagian Kuadran

Kuadran	Keterangan
A	Atribut yang dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya masih rendah sehingga perlu segera diperbaiki.
B	Atribut yang dianggap penting dan telah memiliki kinerja yang baik sehingga perlu dipertahankan.
C	Atribut yang dianggap kurang penting dan memiliki kinerja rendah
D	Atribut yang dianggap kurang penting tetapi memiliki kinerja yang tinggi sehingga sumber daya dapat dialihkan ke atribut lain yang lebih penting.

Untuk menentukan Customer Satisfaction Index (CSI). Rumus CSI dapat dilihat pada Persamaan dibawah ini.

$$CSI = \frac{\sum p_i=1 W S_i}{s} \times 100\%$$

Keterangan :

CSI= Customer Satisfaction Index (%),

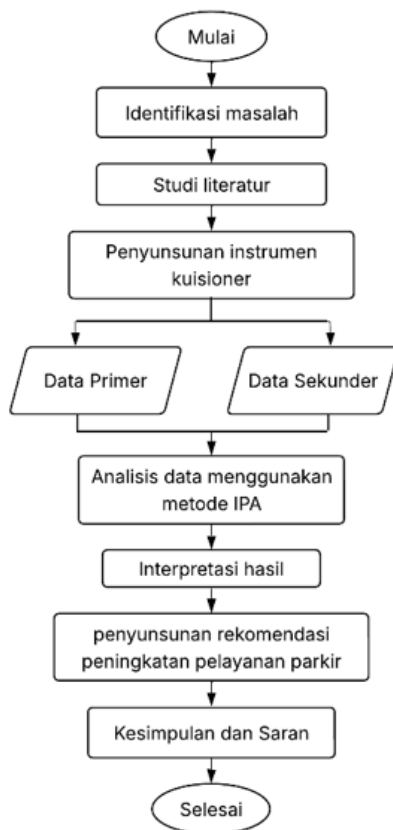
p= Atribut kepentingan ke-p,

s= Skala maksimum yang digunakan.

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang ditampilkan pada Tabel berikut.

Tabel 3. kriteria Nilai CSI

Nilai CSI (%)	Kriteria
81-100	Sangat puas
66-80	Puas
51-65	Cukup puas
35-50	Kurang puas
0-34	Tidak puas



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan parkir yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Menurut Variabel penelitian mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang terdiri dari:

Tabel 4. Variable dan pembagian kuadran pernyataan

Variabel	Indikator Utama	Jumlah Item	Kuadran
Dependen	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan parkir Vokasi UNESA	1	-
Tangible (Bukti Fisik)	CCTV, Smart Parking, kerapian parkir, kapasitas parkir, marka parkir, pencahayaan, kondisi area, papan tata tertib, papan informasi,	10	A (6), B (2), C (3)

	media informasi		
Reliability (Keandalan)	Pengarahannya saat jam padat, kemudahan jalur masuk-keluar, informasi parkir, pencatatan kendaraan	4	A (1), B (1), C (1), D (1)
Responsiveness (Daya Tanggap)	Keramahan petugas dan kehadiran petugas selama jam operasional	2	B (1), D (1)
Assurance (Jaminan)	Pencocokan identitas kendaraan, pemeriksaan STNK, keamanan kendaraan	3	B (1), D (2)
Empathy (Empati)	Ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung di area parkir	1	C (1)

Setelah dilakukan pembagian kuadran dan variable pada Tabel 4 setiap parameter yang digunakan maka didapatkan hasil rekapitulasi setiap variable nya dengan jumlah total pernyataan sejumlah 20, table rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tabel Rekapitulasi Sevqual

Dimensi	Jumlah
Tangible	10
Reliability	4
Responsiveness	2
Assurance	3
Empathy	1
Total	20

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui profil pengguna fasilitas parkir yang menjadi sampel penelitian. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna fasilitas parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya yang terdiri dari mahasiswa dan pengunjung.



Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	67	67 %
Perempuan	33	33 %
Total	100	100

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa responden didominasi oleh pengguna parkir berjenis kelamin Laki-laki sebesar 67%, sedangkan responden berjenis kelamin Perempuan sebesar 33%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pengguna digunakan untuk mengetahui status profil pengguna lahan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pengguna

Status Pengguna	Jumlah Responden	Persentase (%)
Mahasiswa	93	93
Pengunjung	7	7
Total	100	100

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa mayoritas pengguna fasilitas parkir berasal dari kelompok Mahasiswa dengan persentase sebesar 93%.

Karakteristik Responden Berdasarkan frekuensi penggunaan lahan parkir digunakan untuk mengetahui frekuensi penggunaan lahan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya.

Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan frekuensi penggunaan lahan parkir

Durasi parkir	Jumlah Responden	Persentase (%)
Setiap hari	8	8%
3-5 kali dalam seminggu	67	67%
1-2 kali dalam seminggu	13	13%
Jarang	12	12%
Total	100	100

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa kendaraan yang paling sering berkunjung di fasilitas parkir Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya adalah 3-5 kali dalam seminggu dengan persentase sebesar 67%.

Setelah didapatkan total skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada setiap kelima parameter yang digunakan maka akan didapat tingkat kesesuaian dengan melakukan perbandingan antara tingkat kinerja dan kepentingan yang akan dijabarkan dalam tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9. Hasil tingkat kesesuaian tiap para meter

Variabel	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Gap (X-Y)
Tangible	2,73	4,21	-1,48
Reliability	3,38	3,68	-0,30
Responsiveness	4,35	3,65	+0,70
Assurance	4,17	3,40	+0,77
Empathy	2,55	2,65	-0,10
Rata rata	3,376	3,518	

Variabel Tangible memiliki nilai gap terbesar (-1,48), yang menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik parkir masih belum memenuhi harapan pengguna. Hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya CCTV, belum tersedianya Smart Parking, keteraturan parkir yang belum optimal, serta keterbatasan kapasitas lahan parkir. Sebaliknya, variabel Assurance dan Responsiveness memiliki nilai kinerja yang relatif lebih tinggi dibanding tingkat kepentingannya, menunjukkan bahwa pelayanan petugas dan prosedur keamanan manual telah berjalan cukup baik, meskipun beberapa atribut seperti pemeriksaan STNK dinilai kurang efektif oleh pengguna. Dengan demikian, prioritas utama peningkatan pelayanan parkir perlu difokuskan pada aspek Tangible dan Reliability. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai rata-rata kinerja sebesar 3,37 dan nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,51.

Hasil Presentase Importance Performance Analysis (IPA)

$$Presentase = \frac{\text{jumlah atribut}}{\text{jumlah seluruh atribut}} \times 100\%$$

Tabel 10. Hasil presentase pernyataan metode IPA

Kuadran	Jumlah Atribut	Persentase (%)
Kuadran A	6	30 %
Kuadran B	5	25 %
Kuadran C	5	25 %
Kuadran D	4	20 %
Total	20	100%

Berdasarkan presentase hasil analisis IPA diperoleh pembagian atribut ke dalam empat kuadran sebagai berikut:

Kuadran A (Kinerja rendah, Harapan tinggi) Atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan.

- Ketersediaan CCTV pada area parkir sudah memadai untuk menjamin keamanan kendaraan.
- Sistem Smart Parking memudahkan pengguna mengetahui ketersediaan ruang parkir secara real-time.
- Kendaraan yang berada di area parkir tersusun dengan rapi sesuai marka parkir yang tersedia.
- Pengelolaan area parkir mampu mengarahkan pengguna lahan parkir ketika jam padat.
- Kapasitas area parkir mampu menampung kendaraan pengguna pada jam sibuk.
- Marka parkir yang tersedia memudahkan pengguna dalam memarkir kendaraan secara tertib.

Kuadran B (Kinerja Tinggi, harapan tinggi) Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi sehingga perlu dipertahankan.

- Pengguna merasa aman meninggalkan kendaraan di area parkir kampus.
- Jalur keluar dan masuk area parkir mudah dipahami oleh pengguna.
- Petugas parkir bersikap sopan dan ramah kepada pengguna.



- d. Pencahayaan area parkir memadai untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pengguna.
- e. Kondisi permukaan area parkir (aspal/paving) dalam keadaan baik dan nyaman digunakan.

Kuadran C (Kinerja rendah, harapan rendah) Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah.

- a. Tersedia papan tata tertib parkir pada area parkir.
- b. Tersedia papan informasi zona atau lokasi parkir.
- c. Tersedia media informasi parkir berupa banner atau poster informasi.
- d. Tersedia tempat duduk atau fasilitas pendukung di sekitar area parkir.
- e. Petugas parkir memberikan informasi parkir secara rutin kepada pengguna.

Kuadran D (Kinerja tinggi, harapan rendah) Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerjanya tinggi.

- a. Petugas parkir melakukan pemeriksaan STNK pada setiap kendaraan yang keluar area parkir.
- b. Petugas parkir mencatat data kendaraan secara manual saat masuk atau keluar area parkir.
- c. Petugas parkir mencocokkan identitas kendaraan secara manual sebelum kendaraan keluar area parkir.
- d. Petugas parkir selalu berjaga pada pintu keluar area parkir selama jam operasional.

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya dipengaruhi oleh beberapa atribut pelayanan yang berkaitan dengan aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Atribut yang berada pada Kuadran A menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan karena dianggap penting oleh pengguna namun belum memenuhi harapan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Beberapa atribut pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih berada di bawah harapan responden sehingga masuk dalam kategori prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.
2. Aspek fasilitas parkir yang berkaitan dengan keamanan masih dinilai kurang memadai. Hal ini ditunjukkan oleh terbatasnya jumlah kamera pengawas (CCTV) pada area parkir sehingga pengguna merasa keamanan kendaraan belum terjamin secara optimal.
3. Keteraturan penataan kendaraan pada area parkir masih belum berjalan dengan baik. Kurangnya marka parkir dan pengawasan terhadap posisi

kendaraan menyebabkan beberapa kendaraan diparkir tidak sesuai dengan ruang yang tersedia sehingga mengurangi kapasitas efektif lahan parkir.

4. Pengguna parkir menunjukkan kebutuhan terhadap penerapan sistem parkir yang lebih modern dan terintegrasi. Ketiadaan sistem smart parking menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi ketersediaan ruang parkir serta meningkatkan waktu pencarian lokasi parkir.
5. Sistem pemeriksaan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada saat kendaraan keluar area parkir dinilai kurang efektif oleh sebagian besar responden. Selain berpotensi memperlambat arus kendaraan keluar, sistem tersebut juga dianggap kurang optimal karena terdapat risiko STNK hilang atau tertinggal oleh pemilik kendaraan. Oleh karena itu, diperlukan alternatif sistem keamanan yang lebih praktis dan berbasis teknologi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Pengelola parkir perlu menambah jumlah CCTV pada titik-titik strategis area parkir untuk meningkatkan pengawasan dan keamanan kendaraan pengguna. Selain itu, sistem pemantauan CCTV perlu dilakukan secara berkala agar dapat berfungsi secara optimal.
2. Perlu dilakukan penataan ulang area parkir dengan menambahkan marka parkir yang jelas serta petunjuk arah sirkulasi kendaraan guna meningkatkan keteraturan dan efisiensi penggunaan lahan parkir.
3. Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya disarankan untuk mulai mengembangkan dan menerapkan sistem smart parking yang mampu memberikan informasi ketersediaan ruang parkir secara real-time, mempermudah proses monitoring kendaraan, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan parkir.
4. Sistem keamanan parkir sebaiknya tidak hanya mengandalkan pemeriksaan STNK secara manual. Sebagai alternatif, dapat diterapkan sistem identifikasi kendaraan berbasis QR Code, RFID, kamera pengenalan plat nomor kendaraan (Automatic Number Plate Recognition/ANPR), atau teknologi digital lainnya yang lebih cepat, akurat, dan minim risiko kehilangan dokumen kendaraan.
5. Pengelola parkir perlu melakukan evaluasi dan survei kepuasan pengguna secara berkala agar dapat mengetahui kebutuhan pengguna yang terus berkembang serta menjadikan hasil evaluasi



sebagai dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan parkir.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji penerapan teknologi smart parking secara lebih mendalam, termasuk analisis kelayakan teknis dan ekonomi, sehingga dapat diperoleh rekomendasi implementasi sistem parkir yang sesuai dengan kebutuhan Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alansyah, E., & Susanti, A. (2025). View of Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Ruang Parkir (Studi Kasus_ Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya).pdf.
- Alaydrus, D. V., & Agustina, I. H. (2022). Kepuasan Pengendara Motor terhadap Penggunaan Smart System Parking di Ruas Jalan Braga. 54–60.
- Kusuma, C., Luh, N., Shinta, P., & Setyarini, E. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS PARKIR. 3(3), 659–670.
- Liucius, Y. U., Angkat, H. R. S., Studi, P., Teknik, S., Tarumanagara, U., Studi, P., Teknik, S., Tarumanagara, U., Studi, P., Teknik, S., Tarumanagara, U., Studi, P., Teknik, S., & Tarumanagara, U. (2024). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PARKIR STASIUN KERETA TANGERANG. 7(2), 745–750.
- Luh, N., Shinta, P., Setyarini, E., Linggasari, D., & Prihatiningsih, A. (2021). EVALUASI TERHADAP FASILITAS PARKIR MOBIL DI BANDARA. 2016, 699–710.
- Nugraha, A. E., & Dampang, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Lahan Parkir terhadap Kepuasan Civitas Kampus The Impact of Service Quality and Parking Area Facilities on Campus Community Satisfaction. 52–58. <https://doi.org/10.30813/jiems.v12i1.1536>
- Rijalulloh, M., Atmajayani, R. D., & Widodo, T. (2025). View of Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Fasilitas Parkir di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Kabupaten Blitar.pdf (hal. 92–101).
- Winarko, M. T. D., & Kartini, A. Y. (2022). View of Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Petugas Parkir Dinas Perhubungan Bojonegoro Menggunakan Regresi Logistik Ordinal.pdf.