

PREFERENSI MENGENAI *ON-STREET PARKING* DI KOTA BANDUNG: KEPENTINGAN DAN KEPUASAN

Muhamad Rizki

Mahasiswa

Magister Sistem dan Teknik Jalan Raya
Institut Teknologi Bandung
Jln. Ganesha No. 10, Bandung
muhamadrizkitaki@gmail.com

Ofyar Z Tamin

Professor

Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan
Institut Teknologi Bandung
Jln. Ganesha No. 10, Bandung
ofyar@trans.si.itb.ac.id

Abstract

The level of importance and satisfaction of the on-street parking service system is one of the success measure in the implementation of parking policy. This study aims to comprehend the users perception about system of parking services such as parking tariff, security, ease and distances location. Found that users is not satisfied with parking facilities quality factors that users considered have a high level of importance. The result of evaluation of the level of importance-satisfaction with *Importance-Satisfaction Index* shows that both of motorcycle and car users considered security as high importance aspect in on-street parking facilities. An interesting result shows that perception of importance and satisfaction is different in some factors between type mode.

Keywords: importance, satisfaction, service, on-street parking

Abstrak

Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap sistem pelayanan parkir *on-street* menjadi salah satu ukuran keberhasilan penerapan kebijakan parkir. Tujuan studi ini adalah untuk memahami preferensi pelaku perjalanan terhadap faktor sistem pelayanan parkir seperti lama waktu transaksi, tarif parkir, keamanan, kemudahan dan jarak. Ditemukan bahwa pelaku perjalanan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan fasilitas parkir yang dianggap penting. Hasil evaluasi tingkat kepentingan-kepuasan dengan menggunakan *Importance-Satisfaction Index* menemukan bahwa baik pengguna sepeda motor dan mobil menilai faktor keamanan merupakan faktor terpenting dalam fasilitas parkir on-street. Hal menarik ditemukan bahwa preferensi kepentingan dan kepuasan ditemukan berbeda pada beberapa faktor antara tipe moda.

Kata Kunci: kepentingan, kepuasan, pelayanan, parkir bahu jalan

PENDAHULUAN

Interaksi antarkendaraan pribadi dan aktivitas parkir merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan (Litman, 2013). Fasilitas sarana dan prasarana parkir menjadi faktor yang sangat penting dalam manajemen aktivitas parkir (Shoup, 2013). Pada perkotaan sarana parkir *off-street* terbatas pada ketersediaan lahan dan biaya dan fasilitas parkir *on-street* menjadi salah satu alternatif penyediaan sarana parkir (Shoup, 2013). Disisi lain masalah kemacetan di kota besar timbul bukan hanya disebabkan oleh lalu lintas yang padat tetapi juga akibat dari pelaku perjalanan yang melakukan aktivitas parkir, khususnya di badan jalan (*on-street*) (Shoup, 2006). Hal ini menyebabkan tantangan dalam menerapkan manajemen parkir *on-street* menjadi sesuatu yang tidak mudah dikarenakan sarana parkir *on-street* yang berinteraksi langsung dengan lalu lintas.

Manajemen parkir *on-street* yang baik sangat berhubungan dengan pembentukan kebijakan parkir yang tepat (Young, 2006; Shoup, 2013; Litman 2013). Kebijakan parkir merupakan interaksi antar tata ruang dan karakteristik masyarakat (McShane dan Meyer, 1982). Litman (2013) dan Shoup (2013) mengatakan kebijakan parkir dapat dibentuk berdasarkan fasilitas pelayanan yang ditawarkan seperti sistem dan tarif parkir. Salah satu interaksi penting dalam keberhasilan penerapan kebijakan parkir tersebut adalah penerimaan pelaku perjalanan mengenai tarif dan sistem pelayanan parkir yang diterapkan (Young, 2006).

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengkaji sistem pelayanan parkir *on-street* dan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelaku perjalanan terhadap kebijakan parkir *on-street*. Faktor yang menjadi tinjauan pada sistem pelayanan parkir dalam studi ini antara lain adalah lama waktu transaksi, tarif parkir, keamanan, kemudahan, dan jarak. Pemahaman mengenai kepuasan dan kepentingan pelaku perjalanan diharapkan menjadi dasar dalam membentuk kebijakan transportasi yang lebih tepat di masa yang akan datang (Garling et. al., 2011).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang menyediakan pertanyaan mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan yang selanjutnya dianalisis. Analisis tingkat kepentingan-kepuasan umumnya dilakukan untuk mengevaluasi sistem pelayanan yang ada sehingga didapatkan prioritas perbaikan sistem berdasarkan kepentingan-kepuasan (Tennessee Department of Transportation, 2006; ETC Institute, 2009). Pemahaman tentang metode ini didapat berdasarkan studi Iseki dan Taylor (2010) yang menjelaskan bahwa persentase tingkat kepentingan didapat dengan menghitung jumlah responden yang menilai "sangat penting" atau "penting" dari jumlah total jawaban valid hasil survei. Untuk mendapatkan persentase kepuasan, perhitungan dilakukan dengan menghitung jumlah responden yang menilai "sangat puas" atau "puas" dari jumlah total jawaban hasil survei (Gultom dan Joewono, 2014).

Penelitian mengenai tingkat kepentingan-kepuasan juga dilakukan oleh Gultom dan Joewono (2014) yang meneliti tingkat fasilitas pelayanan halte bus Trans Metro Bandung. Metode pada penelitian Gultom dan Joewono (2014) diaplikasikan pada studi ini yang serupa karena menganalisis tingkat kepentingan-kepuasan. Gultom dan Joewono (2014) mengatakan metode ini memungkinkan para perencana untuk lebih memahami kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang akan disediakan.

Faktor yang dipertimbangkan adalah penilaian akan tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap layanan yang disediakan dan kinerja penyedia layanan. Analisis data yang dilakukan akan menghasilkan nilai persentase kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang disediakan (Gultom dan Joewono, 2014). Analisis tingkat kepentingan-kepuasan akan menghasilkan faktor-faktor pelayanan yang berpengaruh pada preferensi pelaku perjalanan pada suatu fasilitas pelayanan. Dari analisis tersebut didapatkan faktor pelayanan yang membutuhkan perbaikan dan *Importance-Satisfaction Index Analysis* diplot menjadi suatu diagram yang berisi kategori status sistem pelayanan berdasarkan nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan (Yurtseven, 2006; Gultom dan Joewono, 2014).

Data pada penelitian ini didapatkan berdasarkan studi Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2015. Kuesioner disebarkan pada pengguna parkir *on-street* di Kota Bandung sebanyak masing-masing 120 responden untuk pengguna sepeda motor dan mobil. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada Israel (2012) dengan proporsi jumlah pengguna sepeda motor dan mobil pada tingkat keterandalan (α) 10%.

ANALISIS

Deskripsi Data Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Data preferensi pada kualitas pelayanan parkir terbagi menjadi dua, yaitu pada sisi kepentingan dan sisi kepuasan. Sebagai mana dijelaskan bahwa kepentingan dan kepuasan

merupakan faktor yang akan ditinjau lebih jauh sehingga didapatkan pendapat mengenai pelayanan yang mempengaruhi preferensi pelaku perjalanan pada kedua sisi tersebut. Tabel 1. Menunjukkan deskripsi data berdasarkan tingkat kepentingan yang terdiri dari beberapa faktor fasilitas pelayanan parkir antara lain lama waktu transaksi pembayaran, tarif parkir, keberadaan petugas parkir, informasi besaran tarif parkir, jumlah slot parkir, keamanan lokasi parkir, kemudahan mendapatkan parkir, dan jarak lokasi parkir ke lokasi aktivitas. Distribusi pilihan responden ditemukan hampir seragam pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir. Dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab pilihan “sangat penting” dan “penting” pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir. Ditemukan proporsi pilihan jawaban “sangat penting” dan “penting” tertinggi terdapat pada faktor tarif parkir (95%), sedangkan proporsi pilihan jawaban “sangat penting” dan “penting” terendah ditemukan pada faktor jarak lokasi parkir ke tempat aktivitas. Deskripsi tersebut menunjukkan bahwa faktor tarif parkir merupakan faktor yang paling penting menurut persepsi responden dan jarak parkir ke lokasi aktivitas merupakan aspek yang paling tidak penting.

Hasil analisis deskripsi tingkat kepuasan pelayanan ditunjukkan pada Tabel 1. Dapat dilihat bahwa proporsi pilihan jawaban “sangat penting” dan “penting” terbesar diperoleh dari faktor jarak lokasi parkir ke lokasi aktivitas, yaitu 72%. Sedangkan proporsi proporsi pilihan jawaban “sangat penting” dan “penting” terkecil (31,67%) ditemukan pada faktor keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor jarak lokasi parkir ke lokasi aktivitas paling memuaskan untuk parkir *on-street*, sedangkan faktor paling tidak memuaskan adalah faktor keamanan.

Tabel 1. Deskripsi Tingkat Kepentingan Pelayanan Parkir

Faktor	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
	STP (%)	TP (%)	P (%)	SP (%)	STP (%)	TP (%)	P (%)	SP (%)
Lama waktutransaksi	0.83	10.83	67.50	20.83	6.25	54.17	38.33	0.00
Tarifparkir	0.83	4.17	75.83	19.17	4.17	37.08	57.08	0.42
Petugasparkir	0.42	7.50	56.67	35.42	3.75	34.58	59.58	0.83
Informasitarifparkir	0.42	9.17	55.00	35.42	6.25	51.67	38.33	2.50
Jumlah slot parkir	2.92	8.75	49.17	39.17	5.00	41.25	51.67	0.83
Keamananlokasiparkir	0.00	0.83	22.92	76.25	17.08	50.00	30.83	0.83
Kemudahanparkir	0.42	6.67	60.42	32.50	5.83	45.42	46.67	0.83
Jaraklokasiparkir	1.25	16.67	59.58	22.50	3.75	22.92	57.08	15.00
[W; df; p-value]	[0,337; 7; 1,000]				[0,162; 7; 1,000]			

Keterangan: STP= Sangat Tidak Penting; TP= Tidak Penting; P = Penting; SP = Sangat Penting

Selanjutnya dilakukan uji *Kruskal Wallis* untuk menilai kepentingan dan kepuasan antar faktor fasilitas pelayanan parkir. Tabel 1 menunjukan analisis penilaian kepentingan dengan metode *Kruskal Wallis*. Hasil uji *Kruskal Wallis* untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menunjukkan signifikansi yang besar 1,000 jauh diatas tingkat keterandalan yang digunakan (5%), sehingga hipotesis nul bahwa penilaian responden pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir tidak berbeda dapat diterima. Analisis klasifikasi silang dilakukan untuk tingkat kepentingan dan kepuasan antar jenis kelamin dan jenis moda terhadap seluruh fasilitas pelayanan parkir. Tabel 2 menunjukan hasil klasifikasisilang untuk tingkat kepentingan yang menunjukkan baik pada pengguna mobil dan motor cenderung memilih jawaban “sangat penting” dan “penting”. Hal yang sama ditemukan pada klasifikasi silang untuk variabel jenis kelamin.

Tabel 2. Klasifikasi Silang Jenis Kelamin dan Moda Kendaraan Terhadap Tingkat Kepentingan

Aspek Pelayanan	Variabel	Tingkat Kepentingan				p-value	Variabel	Tingkat Kepentingan				p-value
		STP (%)	TP (%)	P (%)	SP (%)			STP (%)	TP (%)	P (%)	SP (%)	
Lama waktu transaksi pembayaran	Pria	0.8%	6.3%	49.2%	13.8%	0.2910	Motor	0.8%	10.0%	31.3%	7.9%	0.000
	Wanita	0.0%	4.6%	18.3%	7.1%		Mobil	0.0%	0.8%	36.3%	12.9%	
Tarif Parkir	Pria	0.4%	2.9%	52.5%	14.2%	0.8570	Motor	0.4%	1.7%	39.6%	8.3%	0.674
	Wanita	0.4%	1.3%	23.3%	5.0%		Mobil	0.4%	2.5%	36.3%	10.8%	
Keberadaan petugas parkir	Pria	0.0%	6.7%	40.4%	22.9%	0.0840	Motor	0.4%	6.3%	29.2%	14.2%	0.006
	Wanita	0.4%	0.8%	16.3%	12.5%		Mobil	0.0%	1.3%	27.5%	21.3%	
Informasi besar tarif parkir	Pria	0.4%	6.3%	36.3%	27.1%	0.3600	Motor	0.4%	8.3%	27.1%	14.2%	0.000
	Wanita	0.0%	2.9%	18.8%	8.3%		Mobil	0.0%	0.8%	27.9%	21.3%	
Jumlah slot parkir	Pria	1.7%	5.4%	34.2%	28.8%	0.6280	Motor	1.3%	2.9%	24.2%	21.7%	0.311
	Wanita	1.3%	3.3%	15.0%	10.4%		Mobil	1.7%	5.8%	25.0%	17.5%	
Keamanan lokasi parkir	Pria	0.0%	0.8%	17.5%	51.7%	0.3080	Motor	0.0%	0.4%	7.9%	41.7%	0.033
	Wanita	0.0%	0.0%	5.4%	24.6%		Mobil	0.4%	0.4%	15.0%	34.6%	
Kemudahan mendapatkan parkir	Pria	0.0%	5.0%	45.0%	20.0%	0.0870	Motor	0.4%	5.8%	25.8%	17.9%	0.003
	Wanita	0.4%	1.7%	15.4%	12.5%		Mobil	0.0%	0.8%	34.6%	14.6%	
Jarak lokasi parkir	Pria	1.3%	10.4%	43.8%	14.6%	0.2780	Motor	1.3%	9.2%	27.9%	11.7%	0.257
	Wanita	0.0%	6.3%	15.8%	7.9%		Mobil	0.0%	7.5%	31.7%	10.8%	

Keterangan: STP= Sangat Tidak Penting; TP= Tidak Penting; P = Penting; SP = Sangat Penting

Tabel 3. Klasifikasi Silang Jenis Kelamin dan Moda Kendaraan Terhadap Tingkat Kepuasan

Faktor Pelayanan	Variabel	Tingkat Kepuasan				p-value	Variabel	Tingkat Kepuasan				p-value
		STP (%)	TP (%)	P (%)	SP (%)			STP (%)	TP (%)	P (%)	SP (%)	
Lama waktu transaksi pembayaran	Pria	4.6%	40.1%	25.3%	0.4%	0.4340	Motor	3.4%	31.2%	14.8%	0.0%	0.020
	Wanita	1.7%	14.8%	13.5%	0.0%		Mobil	3.0%	23.6%	24.1%	0.4%	
Tarif Parkir	Pria	2.5%	24.5%	42.6%	0.4%	0.4230	Motor	2.5%	19.8%	27.0%	0.0%	0.525
	Wanita	1.7%	13.1%	15.2%	0.0%		Mobil	1.7%	17.7%	30.8%	0.4%	
Keberadaan petugas parkir	Pria	2.1%	24.5%	42.6%	0.8%	0.6190	Motor	2.1%	18.6%	27.8%	0.8%	0.359
	Wanita	1.7%	10.5%	17.7%	0.0%		Mobil	1.7%	16.5%	32.5%	0.0%	
Informasi besar tarif parkir	Pria	4.2%	34.6%	29.5%	1.7%	0.4540	Motor	3.8%	29.1%	15.6%	0.8%	0.097
	Wanita	2.1%	17.7%	9.3%	0.8%		Mobil	2.5%	23.2%	23.2%	1.7%	
Jumlah slot parkir	Pria	3.8%	30.4%	35.4%	0.4%	0.7590	Motor	3.4%	24.1%	21.5%	0.4%	0.058
	Wanita	1.3%	11.4%	16.9%	0.4%		Mobil	1.7%	17.7%	30.8%	0.4%	
Keamanan lokasi parkir	Pria	12.2%	35.9%	21.1%	0.8%	0.7730	Motor	12.7%	27.0%	8.9%	0.8%	0.000
	Wanita	5.1%	14.8%	10.1%	0.0%		Mobil	4.6%	23.6%	22.4%	0.0%	
Kemudahan mendapatkan parkir	Pria	3.8%	29.5%	36.3%	0.4%	0.1880	Motor	1.7%	19.4%	27.4%	0.8%	0.018
	Wanita	2.1%	16.5%	11.0%	0.4%		Mobil	4.2%	26.6%	19.8%	0.0%	
Jarak lokasi parkir	Pria	2.5%	15.6%	39.2%	12.7%	0.3100	Motor	0.0%	11.0%	29.1%	9.3%	0.012
	Wanita	1.3%	7.6%	18.6%	2.5%		Mobil	3.8%	12.2%	28.7%	5.9%	

Keterangan: STP= Sangat Tidak Puas; TP= Tidak Puas; P = Puas; SP = Sangat Puas

Selanjutnya dilakukan klasifikasi silang pada data tingkat kepuasan berdasarkan variabel jenis kelamin dan moda kendaraan pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir yang ada yang ditunjukkan pada Tabel 3. Ditemukan bahwa sebaran pilihan “tidak puas” dan “puas” terdistribusi seragam untuk variabel jenis kelamin dan moda kendaraan. Data klasifikasi silang tingkat kepentingan dan kepuasan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji *Chi Square* antar jenis kelamin dan moda kendaraan terhadap pilihan jawaban tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dilakukan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel jenis kelamin dan moda kendaraan dengan pilihan jawaban tingkat kepentingan yang dipilih oleh responden. Hipotesis null yang akan diuji adalah pilihan jawaban tingkat kepentingan dan variabel jenis kelamin atau moda kendaraan tidak saling berhubungan.

Tabel 2 menunjukkan hasil dari uji *Chi Square* berdasarkan data tingkat kepentingan untuk variabel jenis kelamin dan moda kendaraan yang digunakan. Untuk variabel jenis kelamin tidak menemukan hubungan antar pilihan jawaban pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir yang lebih besar dari nilai keterandalan yang ditentukan, yaitu 5%. Pada uji *Chi Square* berdasarkan data tingkat kepentingan untuk variabel moda kendaraan ditemukan beberapa variabel menolak hipotesis null yang ada. Faktor lama waktu transaksi, keberadaan petugas parkir, informasi besaran tarif parkir, keamanan, dan kemudahan mendapat parkir mempunyai hubungan dengan pilihan jawaban tingkat kepentingan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi (*p-value*) yang lebih kecil dari nilai keterandalan (5%). Sedangkan untuk faktor tarif, jumlah slot parkir, dan jarak lokasi parkir ke lokasi aktivitas tidak ditemukan hubungan. Tabel 3 menunjukkan hasil uji *Chi Square* pada data tingkat kepuasan. Hasil analisis uji *Chi Square* berdasarkan data tingkat kepuasan untuk variabel jenis kelamin ditemukan tidak mempunyai hubungan untuk setiap faktor fasilitas pelayanan parkir. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil perbandingan antara nilai signifikansi pada setiap uji *Chi Square* pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir yang didapatkan lebih besar daripada nilai batas keterandalan yang digunakan, yaitu 5%. Tabel 3 juga menunjukkan hasil uji *Chi Square* untuk variabel moda kendaraan yang digunakan pada setiap faktor fasilitas pelayanan parkir. Ditemukan terdapat hubungan antara pilihan jawaban tingkat kepuasan dan moda kendaraan pada faktor lama waktu transaksi, keamanan, kemudahan mendapatkan parkir, dan jarak lokasi parkir dan lokasi aktivitas.

Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Data tingkat kepentingan dan kepuasan selanjutnya dibandingkan untuk mengetahui penilaian pelaku perjalanan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan. Uji yang digunakan dalam membandingkan tingkat kepentingan dan kepuasan tersebut adalah uji *Wilcoxon Signed Rank Test* yang umum digunakan dalam studi faktor-faktor kepuasan pelanggan (Shavendiyani, 2011; Gultom dan Joewono, 2014). Analisis penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan terbagi menjadi dua berdasarkan moda kendaraan, yaitu motor dan mobil. Hipotesis null yang diuji pada metode ini adalah distribusi frekuensi relatif antara tingkat kepentingan dan kepuasan identik. Tabel 4 menunjukkan hasil analisis penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan metode *Wilcoxon Signed Rank Test*. Pada faktor lama waktu transaksi, tarif parkir, keberadaan petugas parkir, informasi besaran tarif, keamanan, dan kemudahan mendapatkan parkir ditemukan tingkat

kepentingan yang tinggi tidak diikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi juga pada setiap moda kendaraan, demikian sebaliknya. Tetapi untuk faktor jarak lokasi parkir dengan lokasi aktivitas untuk pengguna motor ditemukan signifikan lebih besar dari nilai keterandalan batas (5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan yang tinggi diikuti dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

Tabel 4. Hasil Uji Wilcoxon Signed Rank Test

Faktor Pelayanan	Moda Kendaraan	Mean Rank	Total Rank	Z _{α/2}	p-value
Lama waktu transaksi pembayaran	Motor	83.37	4005.00	-6.697	.0000
	Mobil	62.17	2701.00	-7.594	.0000
Tarif Parkir	Motor	49.15	1596.00	-6.651	.0000
	Mobil	61.43	2080.00	-5.928	.0000
Keberadaan petugas parkir	Motor	60.72	2080.00	-6.957	.0000
	Mobil	60.35	2556.00	-7.334	.0000
Informasi besar tarif parkir	Motor	77.99	3828.00	-7.089	.0000
	Mobil	73.65	3655.00	-8.255	.0000
Jumlah slot parkir	Motor	74.24	3486.00	-7.279	.0000
	Mobil	85.69	3486.00	-5.171	.0000
Keamanan lokasi parkir	Motor	56.00	6216.00	-9.307	.0000
	Mobil	72.28	4851.00	-8.713	.0000
Kemudahan mendapatkan parkir	Motor	73.29	3240.00	-5.944	.0000
	Mobil	39.50	3081.00	-7.926	.0000
Jarak lokasi parkir	Motor	77.09	2926.00	-0.238	.8115
	Mobil	72.60	2775.00	-3.218	.0013

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

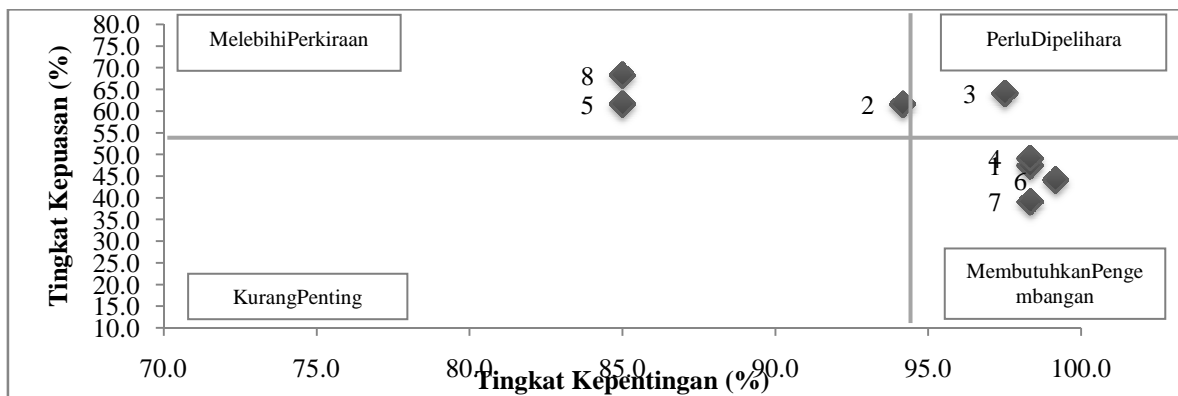
Evaluasi tingkat kepentingan-kepuasan dilakukan untuk mendapatkan prioritas pilihan yang mempengaruhi preferensi masyarakat yang selanjutnya dilakukan analisis komponen yang perlu difasilitasi pada suatu sistem pelayanan yang pada studi ini adalah pelayanan parkir *on-street*. Analisis tingkat kepentingan-kepuasan ini terbagi menjadi dua berdasarkan jenis moda kendaraan, yaitu sepeda motor dan mobil.

Analisis Tingkat Kepentingan-Kepuasan Pengguna Sepeda Motor

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis tingkat kepentingan-kepuasan untuk pengguna sepeda motor. Ditemukan bahwa faktor pelayanan parkir paling penting bagi pengguna sepeda motor adalah keamanan lokasi parkir (99,2%), hal ini sangat logis mengingat parkir di badan jalan sangat beresiko dalam keamanan baik pada pencurian maupun kerusakan kendaraan. Selain itu faktor pelayanan yang dianggap tidak penting adalah jarak lokasi parkir (85%). Pada analisis tingkat kepuasan ditemukan bahwa faktor jarak lokasi parkir menempati peringkat pertama (68,3%). Temuan ini sesuai dengan karakteristik lokasi parkir *on-street* eksisting yang cenderung tidak teratur dan dekat dengan lokasi aktivitas. Sedangkan faktor kemudahan mendapatkan parkir menjadi peringkat terakhir (39,2%) pada tingkat kepuasan.

Tabel 5. Hasil Analisis Tingkat Kepentingan - Kepuasan Pengguna Sepeda Motor

Faktor Pelayanan	Kode	Kepentingan		Kepuasan		I-S	
		Proporsi	Rank	Proporsi	Rank	Proporsi	Rank
Lama waktu transaksi pembayaran	1	98.3	2	47.5	6	51.63	3
Tarif parkir	2	94.2	6	61.7	3	36.10	5
Keberadaan petugas parkir	3	97.5	5	64.2	2	34.94	6
Informasi besar tarif parkir	4	98.3	2	49.2	5	49.99	4
Jumlah slot parkir	5	85.0	7	61.7	3	32.58	7
Keamanan lokasi parkir	6	99.2	1	44.2	7	55.37	2
Kemudahan mendapatkan parkir	7	98.3	2	39.2	8	59.82	1
Jarak lokasi parkir	8	85.0	7	68.3	1	26.92	8



Gambar 1. Kategori Tingkat Kepentingan-Kepuasan Pengguna Sepeda Motor

Tabel 5 juga menampilkan hasil analisis tingkat kepentingan-kepuasan yang menunjukkan bahwa kemudahan mendapatkan parkir (59,82%), keamanan (55,37%), dan lama waktu transaksi (51,63) merupakan aspek yang sangat membutuhkan perbaikan. Faktor yang dianggap responden paling baik adalah jarak lokasi parkir ke lokasi aktivitas (26,92%). Hal ini sesuai dengan temuan tingkat kepuasan diatas. Diagram hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ditunjukkan pada Gambar 1. Sumbu X menunjukkan tingkat kepentingan dan sumbu Y menunjukkan tingkat kepuasan. Ditemukan faktor pelayanan yang membutuhkan pengembangan adalah faktor keamanan, kemudahan mendapatkan parkir, lama waktu transaksi, dan informasi besar tarif. Adapun faktor keberadaan petugas parkir dan tarif parkir masuk pada kategori perlu dipelihara.

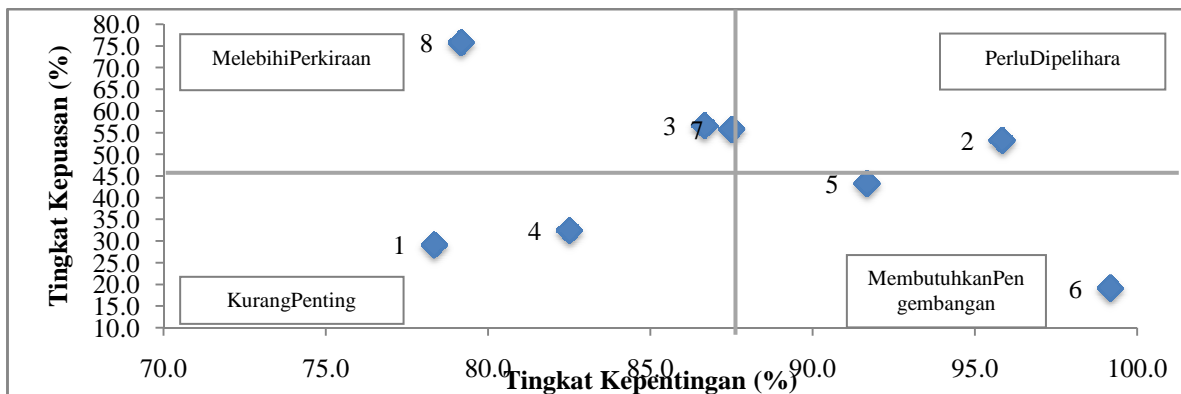
Analisis Tingkat Kepentingan-Kepuasan Pengguna Mobil

Analisis tingkat kepentingan-kepuasan pengguna mobil disajikan pada Tabel 6. Hasil seragam dengan pengguna sepeda motor ditemukan pada tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan untuk faktor keamanan dan jarak lokasi parkir. Untuk tingkat kepentingan ditemukan keamanan mempunyai peringkat paling tinggi (99,2%), tidak berbeda dengan pengguna sepeda motor. Hal ini sesuai dengan karakteristik parkir on-street eksisting yang sangat rentan dengan pencurian dan kerusakan. Sedangkan untuk faktor lama transaksi pembayaran menempati peringkat terakhir (78,3%). Tingkat kepuasan untuk pengguna mobil menunjukkan faktor jarak lokasi parkir menempati peringkat pertama. Seperti yang telah

dijelaskan hal ini sesuai dengan karakteristik lokasi parkir *on-street* eksisting yang cenderung tidak teratur dan dekat dengan lokasi aktivitas. Sedangkan untuk faktor keamanan menempati peringkat terakhir (19,2%), hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan untuk parkir *on-street* pengguna mobil sangat rendah yang menyebabkan tidak puasnya pengguna mobil.

Tabel 6. Hasil Analisis Tingkat Kepentingan – Kepuasan Pengguna Mobil

Faktor Pelayanan	Kode	Kepentingan		Kepuasan		I-S	
		Proporsi	Rank	Proporsi	Rank	Proporsi	Rank
Lama waktu transaksi pembayaran	1	78.3	8	29.2	7	55.49	3
Tarif Parkir	2	95.8	2	53.3	4	44.72	5
Keberadaan petugas parkir	3	86.7	5	56.7	2	37.56	7
Informasi besar tarif parkir	4	82.5	6	32.5	6	55.69	2
Jumlah slot parkir	5	91.7	3	43.3	5	51.94	4
Keamanan lokasi parkir	6	99.2	1	19.2	8	80.16	1
Kemudahan mendapatkan parkir	7	87.5	4	55.8	3	38.65	6
Jarak lokasi parkir	8	79.2	7	75.8	1	19.13	8



Gambar 2. Kategori Tingkat Kepentingan-Kepuasan Pengguna Mobil

Hasil *Importance-Satisfaction Index Analysis* juga disajikan pada Tabel 6. Ditunjukkan bahwa keamanan (80.16%), informasi tarif parkir (55,69%), dan lama waktu transaksi (55,49%) merupakan faktor yang paling membutuhkan perbaikan. Sedangkan jarak lokasi parkir merupakan faktor pelayanan yang dianggap pengguna mobil paling baik. Gambar 2 menunjukkan diagram hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Kategori tingkat kepentingan dan kepuasan pada diagram yang di analisis seragam dengan analisis pada pengguna sepeda motor. Sumbu X menunjukkan tingkat kepentingan dan sumbu Y menunjukkan tingkat kepuasan. Faktor keamanan dan jumlah slot parkir ditemukan membutuhkan pengembangan.

KESIMPULAN

Pada studi ini analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terbagi berdasarkan moda kendaraan, yaitu sepeda motor dan mobil. Secara umum ditemukan bahwa preferensi pelayanan parkir *on-street* sangat rentan pada masalah keamanan. Hal ini ditunjukkan pada

hasil *Importance-Satisfaction Index Analysis* baik pengguna sepeda motor maupun mobil. Perbaikan mengenai keamanan parkir perlu menjadi perhatian khusus dalam membuat kebijakan parkir *on-street*.

Hal yang menarik ditunjukkan pada tingkat kepentingan dan kepuasan yang ditemukan tidak mempunyai pola yang sama. Tingkat kepentingan yang tinggi terhadap faktor pelayanan parkir tidak diikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa pelaku perjalanan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan fasilitas parkir yang dianggap penting. Hal ini tidak berlaku pada faktor jarak parkir dengan lokasi aktivitas yang diketahui berdasarkan karakteristik parkir *on-street* yang cenderung tidak teratur dan dekat dengan lokasi aktivitas menyebabkan tingkat kepuasan sangat besar. Perbedaan preferensi antar pengguna sepeda motor dan mobil ditemukan pada analisis tingkat kepentingan-kepuasan. Ditemukan bahwa untuk pengguna sepeda motor, kemudahan mendapatkan parkir merupakan fasilitas yang perlu diperbaiki. Sedangkan untuk pengguna mobil, faktor yang penting lainnya adalah informasi besaran tarif. Hal ini disebabkan manajemen pungutan tarif pada parkir *on-street* eksisting yang tidak teratur menyebabkan besaran tarif untuk pengguna mobil tidak jelas.

Hasil analisis pada studi ini juga mendapatkan bahwa penting untuk membedakan penanganan kebijakan parkir *on-street* untuk pengguna sepeda motor dan mobil. Hal ini sangat berkaitan pola karakteristik pelaku perjalanan pengguna sepeda motor dan mobil yang berbeda. Studi lebih dalam mengenai karakteristik pelaku perjalanan pengguna sepeda motor dan mobil perlu didalami lebih jauh untuk mengetahui dampak dari karakteristik tersebut terhadap kebiasaan parkir khususnya untuk mengatasi permasalahan parkir perkotaan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Hansen Gultom, Andrean Maulana, dan Bekti Albar atas diskusi dan masukan pada studi ini. Data yang terdapat pada penelitian ini dilakukan berdasarkan studi Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Alebregtse, R. 2009. *The Perception of the Urban Parking Problem*. Master Thesis for Urban, Port, and Transport Economics, Erasmus University of Rotterdam.
- Gultom, H.S.A., Joewono, T.B. 2014. *Kualitas Pelayanan Halte Trans Metro Bandung*. *Jurnal Transportasi, Indonesian Inter-University Forum on Transportation Studies (FSTPT, Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi)*, Vol. 14 No. 1.
- Iseki, H. and Taylor, B. D. 2010. *Style versus Service? An Analysis of User Perceptions of Transit Stops and Stations*. *Journal of Public Transportation*, 13 (3): 23-48.
- Ison, S., Rye, T. 2008. *TDM Measures and Their Implementation. The Implementation and Effectiveness of Transport Demand Management Measures*. Ashgate. Hampshire.
- Litman, T. 2013. *Parking Management: Strategies, Evaluation, and Planning*. Victoria Transport Policy Institute
- Shoup, D.C. 2006. *Cruising for Parking*. *Transport Policy* 13.6: 479-486.