

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan respon atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperolehnya secara aktual. Sedangkan menurut Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jadi seorang konsumen mempersepsikan kualitas produk atau jasa yang dibeli melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan tinggi (diskonfirmasi positif). Jika seorang konsumen mempersepsikan bahwa kualitas produk atau jasa tidak memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan rendah (diskonfirmasi negatif). Jika kinerja sesuai harapan, maka diskonfirmasi akan sama dengan nol (konfirmasi) sehingga konsumen tidak merasa puas ataupun kecewa. (Sholmah, 2017)

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang diberikan oleh lembaga/instansi publik baik yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan daerah serta badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan publik. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengolahan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayan. Permasalahan yang terjadi bahwa parkir di beberapa titik dikota Bojonegoro cenderung kurang begitu tertib pada waktu dan situasi tertentu. Maka oleh sebab itu diperlukan tenaga atau personil yang khusus bertugas dilapangan untuk mengatur dan mengatasi masalah dan kendala yang terjadi secara langsung pada pelanggan ditempat atau lahan yang dikelola agar terlihat tertib, aman dan nyaman. Petugas parkir adalah petugas lapangan penarik retribusi parkir, diukur dalam satuan orang. petugas parkirlah yang mempunyai peranan penting dalam peningkatan realisasi retribusi parkir dengan banyaknya jumlah dan terampilnya petugas parkir dilapangan yang membuat pengguna parkir merasa nyaman (Faisal, 2017)

Pelayanan Parkir Umum Pengertian pelayanan parkir umum mengandung tiga kata, yakni pelayanan, parkir dan umum. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan fisik

bersifat pribadi sebagai manusia dan pelayanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota (Moenir, 2001 : 19). Menurut Sutopo (dalam Sinambela, 2006 : 6), “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Selanjutnya Moenir (dalam Wijayanto, 2007 : 1) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Simbolon (dalam Kurniawan, 2005 : 4) mengemukakan “pelayanan adalah perlakuan yang dilakukan oleh Pemerintah yang diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus untuk menciptakan keadilan sosial ditengah masyarakat.

Petugas Parkir Dinas Perhubungan biasa bertugas ditempat – tempat yang strategis di kota Bojonegoro yang menjadi pusat aktifitas masyarakat seperti Pasar, Alun-alun, Pertokoan dan sebagainya yang memiliki potensi keramaian masyarakat dan lalu lalang kendaraan. Petugas Parkir Dinas Perhubungan biasanya bertugas secara bergantian sesuai dengan shift yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan. Petugas parkir bertugas untuk mengatur ketertiban tempat parkir dan lalu lintas disekitar tempat parkir yang menjadi tempatnya bertugas. Pada saat ini untuk menunjang ketertiban tempat parkir perlu ditambah personil petugas parkir dan peningkatan dikota Bojonegoro dikarenakan aktifitas masyarakat yang berlalu lalang dengan kendaran umum atau pribadi dan ditambah perbaikan infrastruktur saluran air di kota Bojonegoro. Hal itu bisa menjadi potensi terjadinya kemacetan di beberapa titik yang memang ramai dengan aktifitas masyarakat sehingga perlu ditambah dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanan petugas parkir supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat yang menjadi pelanggan parkir dan oleh karena sebab itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan petugas parkir Dinas Perhubungan kerana peneliti merasa bahwa pelayanan yang diberikan petugas parkir masih belum bisa dikatakan memuaskan pada beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh petugas parkir. Dalam penelitian ini terhadap masyarakat yang menggunakan jasa petugas parkir Dinas Perhubungan di kota Bojonegoro, peneliti melakukan survei dengan cara membagikan selebaran kuesioner yang disebar pada 60 orang responden yang menggunakan jasa petugas parkir Dinas Perhubungan di beberapa titik tempat parkir yang ada disekitar kota Bojonegoro yang menjadi tempat bertugas petugas parkir Dinas Perhubungan. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah kajian dan solusi dengan melihat sejauh

mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas parkir Dinas Perhubungan di Kota Bojonegoro. Solusi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas parkir yaitu dengan menggunakan metode Regresi Logistik Ordinal. Pada penelitian ini regresi logistik ordinal digunakan untuk menggambarkan suatu model persamaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas parkir Dinas Perhubungan di Kota Bojonegoro. Pengaplikasian regresi logistik ordinal digunakan untuk mengetahui seberapa bagus tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan petugas parkir yang telah masyarakat terima selama ini.

Beberapa penelitian berkaitan dengan analisis kepuasan, antara lain (Dwi Puspita, 2019) yang meneliti tingkat kepuasan pengguna bus suroboyo yang disediakan oleh pemerintah kota Surabaya sebagai salah satu upaya untuk mengurangi kemacetan dan menarik minat masyarakat untuk beralih ke moda transportasi umum. Hasil dari penelitian menyatakan berdasarkan Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit) menggunakan metode deviance hasil X^2 (hitung) sebesar 41.33 dengan signifikansi 0.831. (Setyobudi, 2016) dengan meneliti tentang studi kasus pengaruh pelayanan di FMIPA terhadap kepuasan mahasiswa unnes. Metode yang digunakan adalah regresi logistik ordinal. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa regresi ordinal dan persamaannya yang layak digunakan. Model regresi logistik ordinal aspek admistrasi, aspek pengajaran dan aspek sarana prasarana mempengaruhi penilaian kepuasan mahasiswa secara keseluruhan sebesar 88,9%. (Inayah, 2018) dengan meneliti tentang studi kasus pengaruh penanganan kanker leher rahim oleh Dinkes. Yang mana dari hasil penelitian tersebut diketahui faktor yang mempengaruhi adalah umur responden, pendidikan responden, ketersediaan informasi, pengetahuan, gejala kanker serviks, enggan periksa dan malu periksa. Dengan faktor yang paling dominan pada penanganan kanker leher Rahim oleh dinkes adalah pengetahuan karena variabel pengetahuan nyata pada $\alpha = 5 \%$. Variabel pengetahuan sebesar $0,002 < 5 \%$.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan diatas, metode Analisis Regresi Logistik bisa digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan. Dan oleh sebab itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pemodelan Regresi Logistik Ordinal Pada Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Parkir Di Dinas Perhubungan Kota Bojonegoro”

Analisis regresi yang populer digunakan untuk melihat pengaruh terhadap yaitu analisis regresi linier dengan kemungkinan diukur dalam skala kontinu yang harus memenuhi asumsi klasik. Akan tetapi, analisis regresi linier menjadi kurang tepat digunakan ketika kemungkinan dalam skala kategori. Hal ini disebabkan karena asumsi homoskedastisitas akan dilanggar (Bender, 1997). Analisis regresi yang tepat digunakan dalam menganalisis kemungkinan Y data kategori adalah analisis regresi logistik. Menurut Hosmer (1989) regresi logistik merupakan suatu metode statistika yang mendeskripsikan hubungan antara peubah respon berupa data kualitatif yang memiliki dua kategori atau lebih dengan satu atau lebih peubah prediktor berskala kategori atau interval (Albana, 2013). Regresi logistik digunakan untuk memperoleh probabilitas terjadinya peubah respon. Dilihat dari peubah prediktornya regresi logistik terbagi menjadi dua yaitu regresi logistik sederhana (memiliki satu peubah prediktor) dan regresi logistik berganda (lebih dari satu peubah prediktor) sedangkan jika dilihat dari peubah responnya, regresi logistik dibedakan menjadi tiga yaitu regresi logistik biner (dua kategori), regresi logistik multinomial (lebih dari dua kategori) dan regresi logistik ordinal (lebih dari dua kategori yang bersifat ordinal)

Model regresi logistik ordinal disebut sebagai model logit kumulatif. Respon dalam model logit kumulatif berupa data bertingkat yang diawali dengan angka 1,2,3...k, dimana k adalah banyaknya kategori respon (Nova dan Ispryanti, 2012). Menurut Hosmer dan Lemeshow (2000) (dalam Albana, 2013) model logit kumulatif adalah model yang didapatkan dengan cara membandingkan peluang kumulatif yaitu peluang kurang dari atau sama dengan kategori.

Berdasarkan pemaparan di atas maka akan dilakukan penelitian menggunakan analisis regresi logistik ordinal untuk mendapatkan model regresi, mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan petugas parkir Dinas Perhubungan di Kota Bojonegoro. Pelayanan publik adalah sebuah layanan yang disediakan dan dikelola oleh suatu instansi pemerintah maupun swasta guna memenuhi suatu jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas, khususnya untuk mengatur dan mengelola lahan atau tempat parkir di Kota Bojonegoro. Dinas Perhubungan (Dishub) sebagai suatu instansi yang mengatur tentang perhubungan transportasi baik laut, udara dan darat memiliki hak dan kewajiban mengatur dan mengelola lahan atau tempat parkir di kota Bojonegoro dengan menempatkan petugas parkir Dinas Perhubungan di kota Bojonegoro

Menurut hasil pemikiran tersebut, maka menjadi penting dan menarik untuk mempelajari fenomena dan fakta penyelenggaraan pelayanan publik dari sudut pandang studi kualitas pelayanan. Salah satunya contohnya adalah pelayanan petugas parkir Dinas Perhubungan di Kota Bojonegoro. Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjawab apakah dapat masyarakat yang menggunakan pelayanan parkir dari petugas parkir Dinas Perhubungan sudah merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas parkir Dinas Perhubungan selama ini. Dari beberapa alasan dan pengamatan empirik diperoleh pertanyaan-pertanyaan penting yang mana menjadi alasan

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan petugas parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro.?
2. Faktor – faktor apa saja yang secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan petugas parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui karakteristik tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan petugas parkir dinas perhubungan kabupaten Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang Secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan petugas parkir dinas perhubungan kabupaten bojonegoro.
3. Agar dapat mengetahui faktor – faktor apa saja yang Secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan petugas parkir dinas perhubungan dari tahun sebelumnya apakah mengalami peningkatan kualitas atau tidak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah Sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

dari penelitian ini bagi peneliti supaya bisa diketahui seberapa baik tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh Petugas Parkir Dinas Perhubungan pada masyarakat di Kota Bojonegoro.

b. Bagi Masyarakat

Menambah pengetahuan masyarakat tentang tingkat kepuasan pelayanan Petugas Parkir Dinas Perhubungan di Kota Bojonegoro.

c. Bagi Dinas Perhubungan

Hasil penelitian ini diharapkan Kepala Dinas Perhubungan dapat mengevaluasi dan mempertimbangkan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan memperbaiki serta meningkatkan Kualitas Pelayanan Petugas Parkir supaya masyarakat yang menggunakan jasa parkir merasa nyaman dan puas dengan kualitas pelayanan parkir Petugas Parkir Dishub di Lapangan.