

## **BAB III**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **3.1 Definisi Parkir**

Parkir merupakan suatu keadaan tidak bergerak suatu kendaraan bermotor atau tidak bermotor yang dapat merupakan awal dari perjalanan dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan keadaan dan kebutuhannya yang membutuhkan suatu areal sebagai tempat pemberhentian yang diselenggarakan baik oleh pemerintah maupun pihak lain yang dapat berupa perorangan maupun badan usaha (Tarti 2022).

Pengertian parkir berbeda dengan berhenti atau stop. Berhenti atau stop diartikan sebagai kondisi dimana pengemudi memberhentikan kendaraannya dalam jangka waktu tertentu atau sementara dengan tidak meninggalkan kendaraan yang digunakan (Tangabali, Apriani, and Rande 2019).

#### **3.2 Fasilitas Prasarana Angkutan Barang**

Fasilitas utama dan fasilitas penunjang fasilitas parkir angkutan barang yang mengacu pada fasilitas terminal angkutan barang (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 102 Tahun (2018)) Pasal 19 mengenai macam-macam fasilitas utama yang sudah disesuaikan dengan Fasilitas Parkir Angkutan Barang Maribaya dan Klonengan Kabupaten Tegal.

##### 1. Fasilitas Utama

###### a. Jalur Keberangkatan dan Jalur Kedatangan

Jalur keberangkatan dan jalur kedatangan merupakan akses masuk dan keluar fasilitas parkir angkutan barang.

###### b. Tempat Parkir Kendaraan

Fasilitas parkir angkutan barang disediakan untuk parkir serta melakukan kegiatan bongkar muat barang dan istirahat kendaraan angkutan barang.

###### c. Fasilitas Pengelolaan Kualitas Lingkungan Hidup

Faktor lingkungan yang sesuai dengan lokasi akan dapat menunjang mobilitas. Walaupun demikian keberadaan fasilitas

parkir angkutan barang dapat dipastikan akan mengganggu lingkungan sekitar. Oleh sebab itu, perlu diantisipasi dari awal pengaruh buruk yang akan timbul dengan mengupayakan lokasi yang tepat agar keberadaan fasilitas parkir angkutan barang tersebut tidak mengganggu keseimbangan lingkungan hidup, yaitu dengan adanya fasilitas pengelolaan kualitas lingkungan hidup (Ardy 2020).

d. **Perlengkapan Jalan**

Perlengkapan jalan pada fasilitas parkir angkutan barang dapat berupa rambu, marka jalan, alat pemberi isyarat/ peringatan, alat penerangan jalan, alat pengendali dan pengamanan jalan, alat pengawasan dan pengamanan jalan, serta fasilitas pendukung seperti untuk pejalan kaki dan sepeda (Utary et al. 2019)

e. **Media Informasi**

Media informasi terdiri dari rambu-rambu dan papan informasi yang berupa petunjuk arah, informasi, larangan dan lokasi fasilitas di dalam fasilitas parkir angkutan barang serta berada pada ruas jalan sekitar yang menuju fasilitas parkir angkutan barang. Hal ini diperlukan untuk memudahkan para pengguna jasa yang akan menggunakan pelayanan fasilitas parkir angkutan barang.

f. **Kantor Penyelenggara**

Merupakan tempat yang didalamnya berlangsung kegiatan pelayanan masyarakat oleh operator meliputi segala sesuatu bentuk kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan dalam fasilitas parkir angkutan barang.

g. **Loket**

Loket merupakan fasilitas yang disediakan di fasilitas parkir angkutan barang sebagai tempat pembayaran retribusi, baik itu retribusi parkir angkutan barang maupun retribusi bongkar muat barang di fasilitas parkir angkutan barang.

h. **Fasilitas dan Tempat Bongkar Muat Barang**

Berfungsi sebagai tempat untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, dimana membutuhkan peralatan bongkar muat serta operasional disesuaikan dengan kegiatan serta jumlahnya harus sesuai dengan kebutuhan penanganan bongkar muat barang setiap harinya untuk mempermudah kegiatan bongkar muat (Menteri Perhubungan Republik Indonesia 2018).

i. Fasilitas Penyimpanan Barang

Fasilitas penyimpanan barang berfungsi untuk menyimpan barang-barang milik fasilitas parkir angkutan barang, baik itu peralatan fasilitas bongkar muat maupun barang lainnya yang berfungsi sebagai penunjang kelancaran pelayanan yang ada di fasilitas parkir angkutan barang.

j. Fasilitas Pergudangan

Gudang merupakan tempat sementara tidak bergerak yang dapat ditutup atau dibuka dengan tujuan tidak untuk dikunjungi oleh umum serta dibebani tugas untuk menyimpan barang-barang perniagaan hingga terdapat permintaan (*demand*) untuk melakukan distribusi. Sumber daya untuk gudang dan pergudangan adalah ruangan, peralatan, dan personal (Paramitha 2020). Pengelolaan pergudangan dibutuhkan strategi pergudangan. Strategi pengelolaan pergudangan merupakan perencanaan umum dalam rangka mengelola gudang sebagai tempat penyimpanan logistik yang menjamin jumlah, jenis, dan mutu bantuan logistik. Gudang diklasifikasikan berdasarkan sebagai berikut (Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 90/M-DAG/12/2014 (2014)):

1) Gudang Tertutup

Merupakan gudang yang berupa bangunan tertutup baik berpendingin maupun tidak.

a) Golongan A

Memiliki luas 100 m<sup>2</sup> sampai dengan 1.000 m<sup>2</sup> dengan kapasitas penyimpanan antara 360 m<sup>3</sup> sampai dengan 3.600 m<sup>3</sup>.

b) Golongan B

Memiliki luas 1.000 m<sup>2</sup> sampai dengan 2.500 m<sup>2</sup> dengan kapasitas penyimpanan antara 3600 m<sup>3</sup> sampai dengan 9.000 m<sup>3</sup>.

c) Golongan C

Memiliki luas di atas 2.500 m<sup>2</sup> dengan kapasitas penyimpanan di atas 9.000 m<sup>3</sup>.

2) Gudang Terbuka

Merupakan lahan terbuka dengan batas-batas tertentu dengan luas paling sedikit 1.000 m<sup>2</sup>. Jumlah gudang disesuaikan dengan kebutuhan dari analisis hasil survei serta luasannya disesuaikan dengan lahan yang tersedia. Dengan frekuensi gudang di berbagai terminal barang dan terminal peti kemas maupun terminal barang. Untuk ukuran satu buah gudang dapat dibangun dengan luas 6 x 12 meter.

k. Fasilitas Pengepakan Barang

Fasilitas pengepakan barang berfungsi untuk mengepak barang yang diangkut setelah melalui proses bongkar muat, yang selanjutnya masuk ke tahap administrasi dan pengguna dapat meninggalkan fasilitas parkir angkutan barang.

l. Fasilitas Penimbangan

Fasilitas penimbangan dipasang secara tetap (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun (2013)). Alat penimbangan tersebut dilengkapi dengan peralatan utama dan peralatan penunjang yang telah ditetapkan oleh Menteri. Tempat penimbangan kendaraan barang nantinya akan digunakan saat kedatangan dan keberangkatan kendaraan angkutan barang.

## 2. Fasilitas Penunjang

Sedangkan Pasal 20 diatur mengenai macam-macam fasilitas penunjang yang telah disesuaikan dengan Fasilitas Parkir Angkutan Barang Maribaya dan Klonengan dapat berupa:

### a. Tempat Istirahat Awak

Ruang istirahat awak digunakan untuk fasilitas istirahat dan sambil menunggu kendaraan barang baik berupa penginapan maupun ruang tunggu.

### b. Fasilitas Parkir Selain untuk Angkutan Barang

Fasilitas parkir ini digunakan untuk pegawai maupun masyarakat yang melakukan kegiatan pada fasilitas parkir angkutan barang yang menggunakan kendaraan pribadi yang memiliki kepentingan pada fasilitas parkir angkutan barang.

### c. Mushola

Disediakan bagi awak kendaraan angkutan barang maupun petugas untuk melaksanakan ibadah.

### d. Toilet

Toilet harus disediakan dalam jumlah yang cukup sesuai dengan kapasitas terhadap awak kendaraan angkutan barang maupun operator dan sedapat mungkin dalam keadaan bersih dan layak pakai.

### e. Kios atau Kantin

Merupakan fasilitas yang disediakan guna memenuhi terhadap kebutuhan makan, minum, dan kebutuhan lainnya yang letaknya strategis seperti berdekatan dengan kantor utama dan ruang tunggu awak kendaraan.

### f. Taman

Taman dibuat pada fasilitas parkir angkutan barang untuk memberikan kesan indah dan asri.

### g. Fasilitas Lingkungan

Tersedianya tempat untuk menampung limbah pada fasilitas parkir angkutan barang.

Pada Paragraf 7 tentang Standar Pelayanan Minimal, Pasal 24 menyatakan bahwa pada penyelenggaraannya wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi:

- a. Pelaksanaan standar operasional prosedur umum;
- b. Kinerja dan kompetensi sumber daya manusia;
- c. Pemanfaatan fasilitas utama dan fasilitas penunjang;
- d. Keamanan dan kebersihan lingkup kerja;
- e. Kelancaran lalu lintas di dalam dan di sekitar fasilitas parkir angkutan barang untuk umum.

### 3.3 Karakteristik Parkir

#### 1. Volume Parkir

Volume parkir merupakan jumlah kendaraan yang telah menggunakan ruang parkir pada suatu lahan parkir tertentu dalam suatu waktu tertentu (biasanya per hari). Perhitungan volume parkir dapat digunakan sebagai petunjuk apakah ruang parkir yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan parkir kendaraan atau tidak (Hobbs 1995).

Perhitungan volume parkir dapat digunakan sebagai petunjuk apakah ruang parkir yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan parkir kendaraan atau tidak (Hobbs 1995).

Rumus yang digunakan adalah:

$$VP = E_i + X$$

**Rumus III.1**

*Sumber: Hobbs 1995*

dimana:

VP = Volume Parkir

E<sub>i</sub> = Entry (kendaraan yang masuk ke lokasi parkir)

X = Kendaraan yang sudah parkir sebelum waktu survei

#### 2. Akumulasi Parkir

Akumulasi parkir adalah jumlah kendaraan yang sedang berada pada suatu lahan parkir pada selang waktu tertentu dan dibagi sesuai dengan kategori jenis maksud perjalanan, dimana integrasi dari akumulasi parkir selama periode tertentu menunjukkan beban parkir

(jumlah kendaraan parkir) dalam satuan jam kendaraan per periode waktu tertentu (Hobbs 1995).

Perhitungan akumulasi parkir dapat menggunakan persamaan (Hobbs 1995):

$$\text{Akumulasi} = X + E_i - E_x$$

**Rumus III.2**

*Sumber: Hobbs 1995*

dimana:

$E_i$  = Entry (kendaraan yang masuk ke lokasi parkir)

$E_x$  = Exit (kendaraan yang keluar dari lokasi parkir)

$X$  = Kendaraan yang sudah parkir sebelum waktu survei

### 3. Durasi Parkir

Merupakan rata-rata lamanya waktu yang digunakan setiap kendaraan untuk parkir pada fasilitas parkir, berdasar waktu yang digunakan untuk parkir maka diklasifikasikan sebagai berikut (Hobbs 1995):

- a. Parkir Waktu Singkat (*Short Parkers*), yaitu pemarkir yang menggunakan ruang parkir kurang dari 1 jam.
- b. Parkir Waktu Sedang (*Middle Parkers*), yaitu pemarkir yang menggunakan ruang parkir antara 1-4 jam.
- c. Parkir Waktu Lama (*Long Parkers*), yaitu pemarkir yang menggunakan ruang parkir lebih dari 4 jam.

Perhitungan durasi parkir yaitu (Hobbs 1995):

$$D = E_{\text{time}} - E_{\text{time}}$$

**Rumus III.3**

*Sumber: Hobbs 1995*

Dimana:

$E_{\text{time}}$  = waktu saat kendaraan keluar dari lokasi parkir

$E_{\text{time}}$  = waktu saat kendaraan masuk ke lokasi parkir

### 4. Pergantian Parkir

Tingkat penggunaan parkir menunjukkan besarnya tingkat penggunaan satu ruang parkir yang diperoleh dengan membagi jumlah kendaraan parkir dengan luas parkir/jumlah petak parkir untuk periode tertentu (Hobbs 1995).

Tingkat penggunaan satu ruang parkir yang diperoleh dengan menggunakan rumus berikut (Hobbs 1995):

$$TR = \frac{Nt}{(S) \times (Ts)}$$

**Rumus III.4**

*Sumber: Hobbs 1995*

dimana:

TR = Angka pergantian parkir (kend/SRP/jam)

S = Jumlah petak parkir yang tersedia (SRP)

Ts = Lama survei (Jam)

Nt = Jumlah kendaraan parkir (kendaraan)

#### 5. Kapasitas Statis

Kapasitas ruang parkir merupakan kemampuan maksimum ruang tersebut dalam menampung kendaraan, dalam hal ini adalah volume kendaraan pemakai fasilitas parkir tersebut. Kendaraan pemakai fasilitas parkir ditinjau dari prosesnya yaitu datang, berdiam diri (parkir), dan pergi meninggalkan fasilitas parkir. Tinjauan dari kejadian-kejadian di atas akan memberikan besaran kapasitas dari fasilitas parkir. Hal ini disebabkan karena masing-masing proses tersebut tidak memberikan suatu besaran kapasitas yang sama. Disamping itu bahwa proses yang satu sangat berpengaruh terhadap proses lainnya. Volume di ruang parkir akan sangat tergantung dari volume kendaraan yang datang dan pergi (Hobbs 1995). Rumus yang digunakan untuk menyatakan kapasitas parkir adalah:

$$KP = \frac{VP \times D}{Ts}$$

**Rumus III. 5**

*Sumber: Hobbs 1995*

dimana:

KP = Kapasitas parkir (banyak petak)

VP = Volume parkir (kendaraan/jam)

D = Rata-rata lamanya parkir (jam/kendaraan)

Ts = Lama survei (jam)

#### 6. Penyediaan Parkir

Penyediaan ruang parkir merupakan batas ukuran yang memberikan gambaran mengenai banyaknya kendaraan yang dapat di parkir pada daerah studi selama periode survei. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar daya tampung dari ruang parkir yang tersedia atau seberapa banyak kendaraan yang dapat parkir di daerah studi selama periode survei (*parking supply*) (Hobbs 1995).

Penyediaan ruang parkir merupakan batas ukuran yang memberikan gambaran mengenai banyaknya kendaraan yang dapat di parkir pada daerah studi periode survei.

$$P_s = \frac{S \times T}{D} \times F$$

**Rumus III. 6**

*Sumber: Hobbs 1995*

dimana:

- Ps = Daya tampung kendaraan yang dapat di parkir  
(kendaraan)
- S = Jumlah petak parkir yang tersedia di lokasi parkir
- T = Lamanya survei (jam)
- D = Rata-rata lamanya parkir selama periode survei (jam)
- F = Faktor pengurangan akibat pergantian parkir. Nilainya  
0,85-0,95

#### 7. Indeks Parkir

Indeks parkir adalah perbandingan antara akumulasi kendaraan yang parkir dengan kapasitas parkir yang tersedia. Indeks parkir ini dipergunakan untuk mengetahui apakah jumlah petak parkir tersedia di lokasi penelitian memenuhi atau tidak untuk menampung kendaraan yang parkir (Hobbs 1995). Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$IP = \frac{\text{Akumulasi Parkir}}{\text{Kapasitas Parkir}}$$

**Rumus III. 7**

*Sumber: Hobbs 1995*

Sebagai pedoman besaran nilai IP adalah:

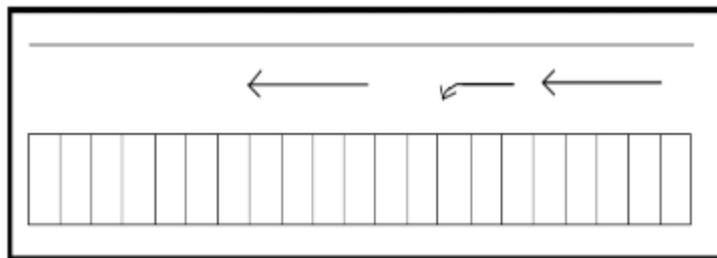
- a. Nilai  $IP > 1$  artinya kebutuhan parkir melebihi daya tampung/jumlah petak parkir.

- b. Nilai  $IP < 1$  artinya kebutuhan parkir di bawah daya tampung/jumlah petak parkir.
- c. Nilai  $IP = 1$  artinya kebutuhan parkir seimbang dengan daya tampung/ jumlah petak parkir.

8. Pola Parkir Truk

Posisi kendaraan dapat dibuat menyudut  $60^\circ$  ataupun  $90^\circ$  tergantung dari luas areal parkir. Dari segi efektifitas ruang posisi sudut  $90^\circ$  lebih menguntungkan. Berikut adalah pola parkir untuk truk (Direktur Jenderal Perhubungan Darat 1996):

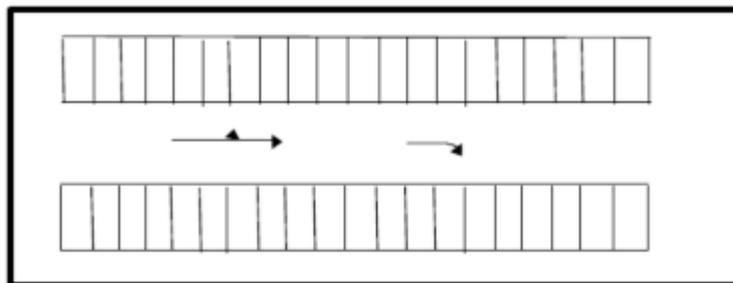
a. Pola Parkir Satu Sisi



Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

**Gambar III.1** Pola Parkir Satu Sisi

b. Pola Parkir Dua Sisi



Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

**Gambar III.2** Pola Parkir Dua Sisi

9. Jalur Sirkulasi, Gang, dan Modul

Perbedaan antara jalur sirkulasi dan jalur gang terletak pada penggunaannya.

Patokan umum yang dipakai adalah sebuah jalur gang hendaknya tidak lebih panjang dari 100 meter dan jika jalur gang dimaksudkan untuk melayani lebih dari 50 kendaraan, maka harus

dianggap sebagai jalur sirkulasi. Lebar minimum jalur sirkulasi untuk jalan satu arah adalah 3,5 meter dan untuk jalan dua arah adalah 6,5 meter.

**Tabel III.1** Lebar Jalur Gang

SRP		Lebar Jalur Gang (m)							
		<30 <sup>0</sup>		<45 <sup>0</sup>		<60 <sup>0</sup>		<90 <sup>0</sup>	
		1 arah	2 arah	1 arah	2 arah	1 arah	2 arah	1 arah	2 arah
a.	SRP mobil pnp 2,5 x 5,0 m <sup>2</sup>	3,0* 3,50* *	6,00* 6,50* *	3,0* 3,50* *	6,00* 6,50* *	5,1* 5,1**	6,00* 6,50* *	6,00* 6,50* *	8,0* 8,0* *
b.	SRP mobil pnp 2,5 x 5,0 m <sup>2</sup>	3,0* 3,50* *	6,00* 6,50* *	3,0* 3,50* *	6,00* 6,50* *	4,60* 4,60* *	6,00* 6,50* *	6,00* 6,50* *	8,0* 8,0* *
c.	SRP sepeda motor 0,75 x 3,0 m <sup>2</sup>								1,6* 1,6* *
d.	SRP bus/truk 3,40 x 12,50 m <sup>2</sup>								9,5

Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

Keterangan:

\* = lokasi parkir tanpa fasilitas pejalan kaki

\*\* = lokasi parkir dengan fasilitas pejalan kaki

### 3.4 Kebutuhan Ruang Parkir

#### 1. Satuan Ruang Parkir

Satuan ruang parkir adalah suatu tempat dimana dilihat dari luasnya guna memarkirkan mobil, bus/ truk, dan sepeda motor, termasuk ruang yang bebas untuk membuka pintu kendaraan Ketika parkir. Dapat dikatakan satuan ruang parkir yaitu luas yang dibutuhkan suatu kendaraan untuk melakukan parkir agar menjadi aman dan nyaman (Direktur Jenderal Perhubungan Darat 1996).

**Tabel III.2** Penentuan Satuan Ruang Parkir

Jenis Kendaraan	Satuan Ruang Parkir (m <sup>2</sup> )
Kendaraan golongan I	2,30 x 5,00
Kendaraan golongan II	2,50 x 5,00
Kendaraan golongan III	3,00 x 5,00

Jenis Kendaraan	Satuan Ruang Parkir (m <sup>2</sup> )
Bus/truk	3,40 x 12,50
Sepeda motor	0,75 x 2,00

Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

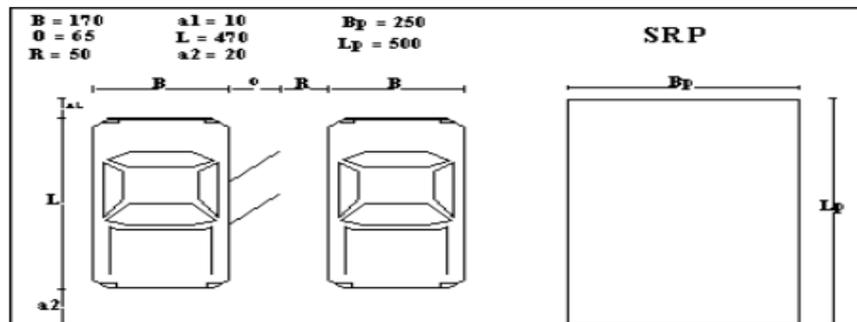
Penentuan satuan ruang parkir (SRP) didasarkan atas hal berikut:

a. Dimensi kendaraan standar untuk mobil penumpang

**Tabel III.3** Dimensi untuk Mobil Penumpang

Gol. I	B = 1,70	a1 = 0,10	Bp = B + O + R
	O = 0,55	L = 4,70	Lp = L + a1 + a2
	R = 0,05	a2 = 0,20	Bp = 2,30 Lp = 5,00
Gol. II	B = 1,70	a1 = 0,10	
	O = 0,75	L = 4,70	
	R = 0,05	a2 = 0,20	Bp = 2,50 Lp = 5,00
Gol. III	B = 1,70	a1 = 0,10	
	O = 0,80	L = 4,70	
	R = 0,05	a2 = 0,20	Bp = 3,00 Lp = 5,00

Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996



Keterangan :

B = lebar total kendaraan

L = panjang total kendaraan

O = lebar bukaan pintu

a1, a2 = jarak bebas arah longitudinal

Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

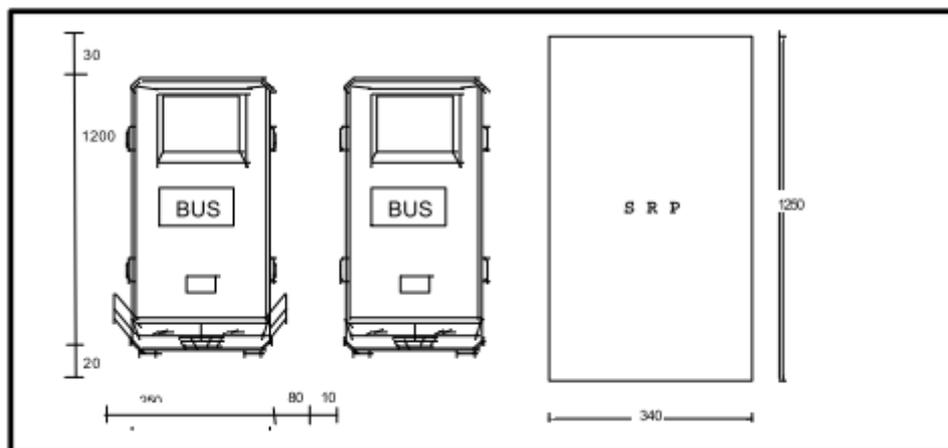
**Gambar III.3** Satuan Ruang Parkir (SRP) untuk Mobil Penumpang  
(dalam cm)

b. Dimensi kendaraan standar untuk bus dan truk

**Tabel III.4** Dimensi untuk Bus dan Truk

Kecil	$B = 1,70$	$a1 = 0,10$	$Bp = B + O + R$
	$O = 0,80$	$L = 4,70$	$Lp = L + a1 + a2$
	$R = 0,30$	$a2 = 0,20$	$Bp = 2,80$ $Lp = 5,00$
Sedang	$B = 2,00$	$a1 = 0,20$	
	$O = 0,80$	$L = 8,00$	
	$R = 0,40$	$a2 = 0,20$	$Bp = 3,20$ $Lp = 8,40$
Besar	$B = 2,50$	$a1 = 0,30$	
	$O = 0,80$	$L = 12,00$	
	$R = 0,50$	$a2 = 0,20$	$Bp = 3,80$ $Lp = 12,50$

Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996



Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

**Gambar III.4** Satuan Ruang Parkir (SRP) untuk Bus dan Truk (dalam cm)

2. Jalur Masuk dan Keluar

Ukuran lebar pintu keluar-masuk dapat ditentukan, yaitu lebar 3 meter dan panjangnya harus dapat menampung tiga mobil berurutan dengan jarak antar mobil (*spacing*) sekitar 1,5 meter. Oleh karena itu, panjang-lebar pintu keluar masuk minimum 15 meter. Jalur masuk dan keluar terbagi dua, yaitu:

a. Pintu masuk dan keluar terpisah

Satu Jalur:

$$b = 3,00 - 3,50 \text{ m}$$

$$d = 0,80 - 1,00 \text{ m}$$

$$R2 = 6,00 - 6,50 \text{ m}$$

$$R1 = 3,50 - 4,00 \text{ m}$$

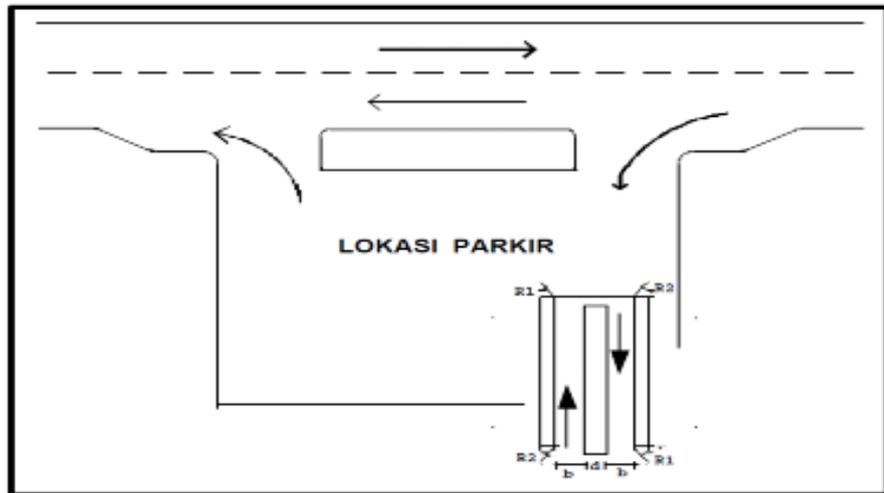
Dua Jalur:

$$b = 6,00 \text{ m}$$

$$d = 0,80 - 1,00 \text{ m}$$

$$R2 = 3,50 - 5,00 \text{ m}$$

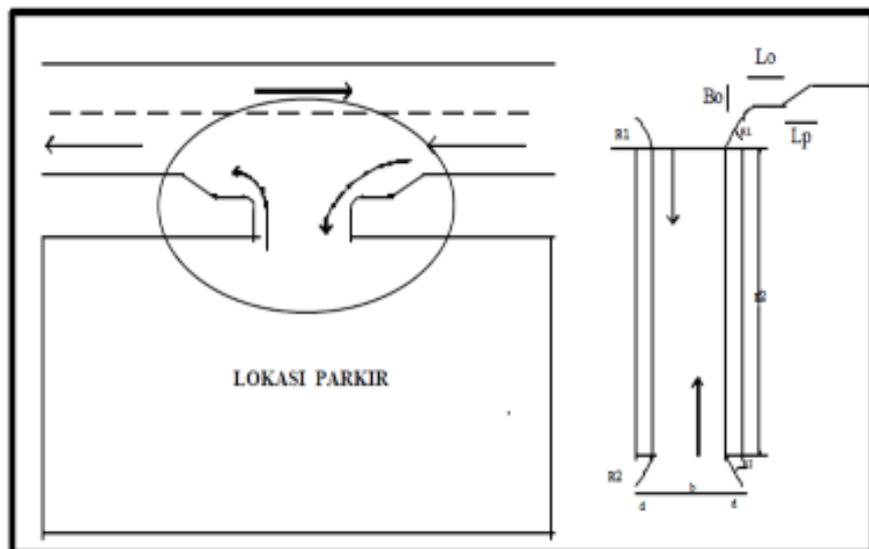
$$R1 = 1,00 - 2,50 \text{ m}$$



Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

**Gambar III.5** Pintu Masuk dan Pintu Keluar Terpisah

b. Pintu masuk dan keluar menjadi satu



Sumber: Direktur Perhubungan Darat 1996

**Gambar III.6** Pintu Masuk dan Keluar Menjadi Satu

### 3.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla & James (dalam Algifari 2019) menyatakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah model multi-properti yang bisa digunakan untuk menyelidiki performa dalam suatu badan organisasi. Metode IPA juga digunakan untuk mengukur kepuasan yang diterima oleh konsumen. Informasi yang didapat dari pengolahan data digambarkan pada diagram IPA yang menunjukkan

kepuasan dan harapan konsumen. Diagram IPA dibagi menjadi 4 kuadran untuk dapat menganalisis dan menyarankan strategi yang dapat dilakukan dengan mudah, yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV. Setiap kuadran memiliki peran sebagai jasa ataupun produk yang dinilai. Hasil rata-rata perhitungan keseluruhan, kemudian digambarkan ke dalam Diagram Kartesius.

Sumber: Ferro and Dewi 2022

<b>Kepentingan / Importance</b>	<b>Kuadran I</b> <b>Prioritas Utama</b>	<b>Kuadran II</b> <b>Pertahankan</b>
	<b>Kuadran III</b> <b>Prioritas Rendah</b>	<b>Kuadran IV</b> <b>Berlebihan</b>
<b>Kinerja / Performance</b>		

**Gambar III.7** Diagram Kartesius IPA

Menurut Syaifullah, I Gede Pasek S. Wijaya, Ario Yudo Husodo (2018) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat bagus dan tepat dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan. Proses analisa metode IPA cukup detail, dari menentukan kepuasan pelanggan secara menyeluruh hingga mendapatkan atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan atribut yang harus dipertahankan, sehingga metode IPA tidak perlu dikombinasikan dengan metode lain.

Untuk mengukur tingkat kesesuaian digunakan rumus, yaitu:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

**Rumus III. 8**

Keterangan:

TK<sub>i</sub> : Tingkat kesesuaian responden ke-i

X<sub>i</sub> : Skor penilaian tingkat kinerja

Y<sub>i</sub> : Skor penilaian tingkat kepentingan

### **3.6 Optimalisasi**

Optimalisasi merupakan sebuah proses, cara dan perbuatan (aktivitas/kegiatan) untuk mencari solusi terbaik terhadap permasalahan, secara efektif dan efisien berdasarkan kriteria tertentu. Sebuah proses dalam bentuk usaha atau upaya harus spesifik dan jelas. Dapat diukur dengan menggunakan indikator yang tepat sehingga dapat melakukan peninjauan ulang dari upaya yang dilakukan (Wahyudi et al. 2017).