

RANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PADA PENGELOLAAN PARKIR
PT SURABAYA INDUSTRIAL ESTATE RUNGKUT (SIER)

Aini Khurniawati
Manajemen Jejaring Bisnis
Siti Rahayu
Juliani Dyah Trisnawati

ABSTRAK

PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (SIER) merupakan perusahaan yang membawahi kawasan industri di kota Surabaya khususnya di area Rungkut. PT SIER memiliki berbagai fasilitas penunjang yang dapat digunakan oleh masyarakat. Salah satu fasilitas yang termasuk adalah fasilitas parkir, sebuah area terbuka di gedung PT SIER yang digunakan oleh karyawan dan pengunjung. Sayangnya, fasilitas ini tidak diikuti dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaannya sehingga menimbulkan keluhan dari para pengemudi dan banyaknya kerusakan pada item parkir. Penyusunan SOP mengacu pada tata kelola ISO, pelaksanaannya akan menyesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat kerumitan yang ada di perusahaan. Tujuan Laporan Kerja Lapangan dengan meredesain SOP adalah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas parkir dan mengurangi jumlah keluhan karena barang rusak atau pelayanan yang buruk. Hasil penerapan SOP pengelolaan parkir adalah penurunan tingkat pengaduan harian dan bulanan serta jarang terjadinya kerusakan barang parkir. Manfaat redesign terstruktur diharapkan pelaksana dapat bekerja secara optimal karena fasilitas parkir merupakan area penting bagi tenant dan pengunjung. Fasilitas parkir menjadi pertimbangan bagi penyewa maupun pengunjung untuk menimbang kepercayaan terhadap pelayanan serta kepercayaan terhadap PT SIER.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Pelayanan, Kualitas

*THE DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) ON
PT SURABAYA INDUSTRIAL ESTATE RUNGKUT (SIER)
PARKING MANAGEMENT*

Aini Khurniawati
Manajemen Jejaring Bisnis
Siti Rahayu
Juliani Dyah Trisnawati

ABSTRACT

PT Surabaya Industrial Estate Rungkut (SIER) is a company that oversees industrial areas in the city of Surabaya, especially in the Rungkut area. PT SIER has various supporting facilities that can be used by the public. One of the facilities included is the parking facility, an open area in the PT SIER building used by employees and visitors. Unfortunately, this facility is not followed by the implementation of Standard Operational Procedures (SOP) in its management, resulting in complaints made by drivers and a lot of damaged parking items. SOP preparation refers to ISO governance, its implementation will adjust to the needs and level of complexity that exist in the company. The purpose of the Field Work Report by redesigning the SOP is to constantly improve the service quality in the parking facility and reduce the number of complaints due to damaged items or poor service. The result of the implementation of SOP on parking management is a decrease in daily and monthly complaint rates and infrequent damage to parking items. The benefits of a structured redesign are expected by the executors to work optimally because the parking facility is an important area for tenants and visitors. The parking facility is taken into consideration for tenants as well as visitors to weigh the trust in services as well as belief towards PT SIER.

Keywords : *Standart Operation Procedure, Service, Quality*