

KOMPARASI KENYAMANAN JPO PRATAMA INDUSTRI DAN JPO WTC DI KORIDOR SERPONG BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA JPO

Buwana Maharddika ¹⁾, Etty Retnowati Kridarso ²⁾

^{1,2)} Program Studi Magister Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan,
Universitas Trisakti

Diterima :Februari 2021

Revisi Maret 2021

Disetujui: Maret 2021

Terbit online: April, 2021

ABSTRACT

Convenience is one of the planning Pedestrian Over Pass (JPO) aspects. JPO WTC and JPO Pratama Industri which are located on Jalan Raya Serpong have a high type of area movement attraction, trade and service activities at JPO WTC and industrial activities at JPO Pratama Industri. Based on the analysis of the effectiveness of JPO, it is known that the two JPO have a high effectiveness value. This means that the number of crossers using JPO is more than the number of crossers who do not use JPO. In addition, a convenience aspect as one of the aspects in the planning of JPO facilities will be analyzed using IPA (Importance Performance Analysis). The result of IPA in JPO Pratama Industri shows that no smell criteria is a top priority in increasing user convenience. Whereas at JPO WTC, cleanliness criteria are the top priority in increasing user convenience. This is because the two criteria are included in Quadrant A, which means that the criteria have high importance but the performance based on user perceptions is still not satisfactory.

Keyword: Pedestrian Over Pass, Effectiveness, Importance Performance Analysis

ABSTRAK

Kenyamanan merupakan salah satu aspek dalam perencanaan fasilitas penyebrangan JPO. JPO WTC dan JPO Pratama Industri yang terletak di Jalan Raya Serpong mempunyai jenis tarikan pergerakan kawasan yang tinggi yaitu kegiatan perdagangan dan jasa pada JPO WTC dan kegiatan industri pada JPO Pratama Industri. Berdasarkan analisis efektivitas JPO diketahui bahwa kedua JPO tersebut mempunyai nilai efektivitas yang tinggi. Hal ini berarti bahwa jumlah penyebrang yang menggunakan JPO lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penyebrang yang tidak menggunakan JPO. Selain itu, dilakukan penilaian kenyamanan sebagai salah satu aspek dalam perencanaan fasilitas JPO menggunakan Analisis IPA. Berdasarkan analisis IPA yang dilakukan pada JPO Pratama Industri, kriteria tidak ada bau menjadi prioritas utama dalam peningkatan kenyamanan pengguna. Sedangkan pada JPO WTC, kriteria kebersihan menjadi prioritas utama dalam peningkatan kenyamanan pengguna. Hal ini dikarenakan kedua kriteria tersebut termasuk pada Kuadran A yang berarti bahwa kriteria mempunyai kepentingan yang tinggi namun kinerja berdasarkan persepsi pengguna masih belum memuaskan.

Kata Kunci: Jembatan Penyeberangan Orang, Efektivitas, *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. PENDAHULUAN

Pejalan kaki akan banyak ditemui pada fasilitas umum dan untuk membuat pejalan kaki tersebut mendapatkan haknya disediakan trotoar termasuk fasilitas penyeberangan (JPO). John J. Fruin (1971) mengemukakan bahwa dalam merencanakan fasilitas pejalan kaki perlu diperhatikan 7 (tujuh) kriteria yaitu keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), kemudahan (*convenience*), kelancaran (*continuity*), kenyamanan (*comfort*), keterpaduan sistem (*system coherence*), dan daya tarik (*attractiveness*).

Pemerintah Kota Tangerang Selatan menetapkan koridor Serpong sebagai salah satu Kawasan perdagangan dan jasa (Peraturan Daerah No 9 Tahun 2019) meskipun saat ini masih ditemui Kawasan perumahan. Mengingat koridor Serpong berstatus jalan Provinsi dengan ROW 36 yang dilengkapi dengan median jalan dan memiliki lalu lintas harian rata-rata tinggi, maka disediakan juga fasilitas penyeberangan orang dengan desain tipikal yang dibangun setiap 400 – 600 m sebanyak 12 (dua belas) titik JPO yang terletak pada perbatasan Kota Tangerang Selatan- Kota Tangerang sampai batas antara Perumahan Vill Melati Mas dengan perumahan Bumi Serpong Damai.

Mengingat 12 JPO tersebut memiliki desain tipikal, maka dipilih 2 (dua) JPO dengan jenis tarikan pergerakan Kawasan yang berbeda yaitu JPO Pratama Industri dengan tarikan kegiatan industri dan permukiman dan JPO WTC dengan tarikan pergerakan Perdagangan dan Permukiman. Kegiatan tersebut merupakan faktor utama terjadinya peningkatan aktivitas pada Jalan Serpong Raya. Selain itu, dikarenakan lokasi yang berdekatan dengan pusat kota yang mempunyai kepadatan arus lalu lintas yang tinggi dan banyaknya pejalan kaki sehingga dinilai memerlukan JPO sebagai alat penyeberangan. Namun masih banyak ditemukan penyebrang yang tidak tertib dan tidak teratur pada saat menyeberang jalan dengan tidak menggunakan jembatan penyeberangan orang yang telah disediakan. Kondisi demikian juga terjadi pada JPO di Jalan Serpong Raya dimana fasilitas pejalan kaki yaitu jembatan penyebrang orang kurang diminati oleh pejalan kaki. Fenomena tersebut menyebabkan JPO kurang berjalan sebagaimana fungsinya.

Selain membandingkan nilai efektivitas pada JPO Pratama Industri dan JPO WTC, pada penelitian ini juga akan dilakukan komparasi aspek kenyamanan pada kedua JPO tersebut. Hal ini dilakukan untuk menilai apakah aspek kenyamanan yang dirasakan oleh penyebrang yang menggunakan JPO mempengaruhi efektivitas pada JPO tersebut. Melihat begitu pentingnya fasilitas penyeberangan yang ada di Jalan Raya Serpong, bagi keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pejalan kaki, maka dilakukanlah penelitian "Komparasi Kenyamanan JPO Pratama Industri dan JPO WTC di Koridor Serpong berdasarkan Persepsi Pengguna JPO".

2. KAJIAN TEORI

2.1 Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)

Jembatan Penyeberangan merupakan salah satu fasilitas bagi pejalan kaki selain pelican atau zebra cross yang disediakan dengan tujuan agar penyeberang dapat mencapai tujuannya dengan aman dan cepat yang penyediaannya wajib memenuhi dengan ketentuan:

- a. Fasilitas penyeberangan sebidang seperti Pelikan dan Zebra Cross sudah mengganggu aktifitas lalu lintas.
- b. Lalulintas Harian Rata-rata tinggi
- c. Pergerakan pejalan kaki ramai, dan
- d. Frekuensi kecelakaan pejalan kaki yang cukup tinggi.

Dalam hal 4 (empat) ketentuan tersebut telah terpenuhi, maka penyediaan jembatan penyeberangan harus memperhatikan Keselamatan, kenyamanan dan keamanan pengguna JPO, Penempatan JPO dan Estetika / Kesyerasian JPO dengan lingkungan di sekitarnya.

2.2 Kriteria Perencanaan dan Perancangan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)

John J. Fruin [1971] dalam perencanaan fasilitas bagi pejalan kaki, termasuk fasilitas penyeberangan haruslah memperhatikan beberapa sasaran utama yaitu: keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), kelancaran (*continuity*), kenyamanan (*comfort*), dan daya tarik (*attractiveness*). Untuk mendukung teori dari John J. Fruin variabel - variabel tersebut dibagi menjadi berbagai indikator, antara lain:

- a. Keselamatan, dengan indikator yang digunakan adalah permukaan JPO tidak licin, adanya pagar pembatas JPO dan tinggi JPO dari permukaan jalan.
- b. Keamanan, dengan indikator yang digunakan adalah terdapat lampu penerangan pada malam hari.
- c. Kenyamanan, dengan indikator yang digunakan adalah lebar JPO, dimensi anak tangga, memiliki atap yang baik, dan bebas dari sampah maupun coretan yang ada.
- d. Kelancaran, dengan indikator yang digunakan adalah tidak adanya PKL, pengemis/gelandangan di sekitar JPO yang menghambat lajunya pengguna.
- e. Daya tarik, dengan indikator yang digunakan adalah desain JPO yang menarik

2.3 Kriteria Tingkat Efektivitas Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)

Jembatan Penyeberangan Pejalan Kaki adalah jembatan yang hanya diperuntukan bagi lalu lintas pejalan kaki yang melintas di atas jalan raya atau jalan kereta api (KepDirjen Binamarga No. 027/T/Bt/1995). Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan agar jembatan penyeberangan orang memberikan manfaat maksimal bagi pejalan kaki meliputi:

- a. Kebebasan berjalan untuk mendahului serta kebebasan waktu berpapasan dengan pejalan kaki lainnya tanpa bersinggungan.
- b. Kemampuan untuk mendahului pejalan kaki lainnya.

- c. Memberikan tingkat kenyamanan pejalan kaki yang optimal seperti jarak tempuh, faktor kelandaian dan serta rambu rambu petunjuk pejalan kaki sehingga memudahkan pejalan kaki untuk melintas di jembatan penyeberangan.
- d. Memberikan tingkat keamanan bagi pejalan kaki dengan adanya lampu penerangan, adanya pembatas dengan lalu lintas kendaraan.

3. METODOLOGI

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *mixed method* (kualitatif dan kuantitatif). Menurut Creswell (2010:5) penelitian *mixed method* suatu penelitian campuran merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kombinasi ini digunakan bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga memperoleh data yang komprehensif, valid, reliable dan objective (Sugiyono 2011:404).

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu tahap dalam penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data-data untuk penelitian. Terdapat 2 (dua) jenis metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, yaitu survei primer dan survei sekunder.

A. Survei Primer

Teknik pengumpulan data dengan survei primer dilakukan untuk mengetahui kondisi wilayah secara langsung yang dilakukan peneliti secara langsung ke lapangan dengan melakukan:

1. Observasi Lapangan

Observasi lapangan dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi pada lokasi penelitian yang tidak didapat dari data sekunder. Data yang perlu didapat dengan melakukan observasi lapangan meliputi kondisi eksisting lokasi penelitian, geometri bangunan JPO dan dokumentasi berupa foto.

2. Kuisisioner

Pengumpulan data menggunakan kuisisioner dilakukan penyebrang yang menggunakan JPO WTC dan/atau JPO Pratama Industri. Responden diberikan kuisisioner untuk menilai persepsi penyebrang pada kepentingan dan kepuasan penyebrang terhadap JPO, yaitu JPO WTC dan JPO Pratama Industri.

Dalam penelitian ini, jumlah populasinya tidak diketahui, sehingga penentuan ukuran sampel dari populasi menggunakan teori yang dikembangkan dari Isac Michael (Siregar Syofian, 2011:149), untuk tingkat dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z^2 \times p \times q}{E^2} \right)$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
 $Z \frac{\alpha}{e}$ = Tingkat signifikan (1,96)
 p = proporsi populasi (0,065)
 q = 1-p
 E = margin of error (5%)

Dengan menggunakan rumus perhitungan diatas, perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \left(\frac{Z^2 \times p \times q}{E^2} \right) = \left(\frac{1,96^2 \times 0,065 \times 0,935}{0,05^2} \right) = 93,38 \approx 94$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel minimal yang digunakan peneliti adalah 94 responden pada setiap JPO sehingga dengan jumlah lokasi JPO yang dijadikan sebagai penelitian berjumlah 2 JPO maka jumlah responden sebanyak 188 responden.

B. Survei Sekunder

Survei sekunder dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan survei primer. Survei sekunder dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai lokasi penelitian atau sesuai dengan tema penelitian yang didapatkan dari berbagai sumber informasi yaitu dengan melakukan studi literatur dan studi instansi Metode Analisis

1. Analisis Efektivitas

Efektivitas jembatan penyeberangan dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas (\%)} = \frac{A}{B} \times 100\%$$

Keterangan:

A = Jumlah pejalan kaki yang menyeberang memakai jembatan penyeberangan

B = Jumlah pejalan kaki seluruhnya yang menyeberang jalan.

Efektivitas jembatan penyeberangan dapat diklasifikasikan menjadi 5 kategori. Adapun klasifikasi tersebut dapat dilihat pada tabel bawah ini.

Tabel 1 Persentase Efektivitas JPO

Persentase	Kriteria
0-20%	Sangat Tidak Efektif
21-40%	Tidak Efektif
41-60%	Cukup Efektif
61-80%	Efektif
81-100%	Sangat Efektif

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat analisis yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis* (Zahra, 2012). Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi kriteria-kriteria yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap suatu jasa dan kriteria pelayanan yang menurut pengguna perlu ditingkatkan. Kriteria-kriteria yang digunakan dalam metode IPA ini diukur melalui tingkat kepuasan dan kepentingan yang dilihat dari tingkat kesesuaian antara penilaian persepsi terhadap kualitas dan penilaian tingkat kepentingan dari setiap variabel yang dihitung menggunakan rumus berikut :

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

$\bar{x}_i$: Skor penilaian kinerja (*Performance*)

$\bar{y}_i$: Skor penilaian kepentingan (*Importance*)

Hasil dari nilai tingkat kesesuaian akan diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) klasifikasi yaitu :

1. Jika Tingkat kepuasan < 100% maka kinerja belum memuaskan atau buruk/kurang
2. Jika Tingkat kepuasan = 100% maka kinerja telah memuaskan atau cukup
3. Jika Tingkat kepuasan > 100% maka kinerja sangat memuaskan atau baik

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektivitas JPO

Efektivitas jembatan penyeberangan orang (JPO) yang berada di 2 (dua) lokasi yaitu JPO Pratama Industri dan JPO WTC dapat dihitung berdasarkan perbandingan jumlah penyebrang yang menggunakan JPO dengan total jumlah penyeberang.

A. JPO Pratama Industri

Hari	Waktu	Penyebrang		Total	Efektivitas	Keterangan
		Mengguna-kan JPO	Tidak Mengguna-kan JPO			
Jumat	Pagi	106	5	111	95.50%	Sangat Efektif
	Siang	91	39	130	70.00%	Efektif
	Sore	385	2	387	99.48%	Sangat Efektif
	Jumlah	582	46	628	92.68%	Sangat Efektif
Minggu	Pagi	35	3	38	92.11%	Sangat Efektif
	Siang	27	0	27	100.00%	Sangat Efektif

Hari	Waktu	Penyebrang		Total	Efektivitas	Keterangan
		Mengguna-kan JPO	Tidak Mengguna-kan JPO			
	Sore	81	0	81	100.00%	Sangat Efektif
	Jumlah	143	3	146	97.95%	Sangat Efektif
Senin	Pagi	98	3	101	97.03%	Sangat Efektif
	Siang	111	1	112	99.11%	Sangat Efektif
	Sore	316	0	316	100.00%	Sangat Efektif
	Jumlah	525	4	529	99.24%	Sangat Efektif

Sumber: Hasil Analisa, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan efektivitas pejalan kaki di JPO Pratama Industri, diketahui bahwa JPO Pratama Industri mempunyai rata-rata efektivitas yang sangat efektif dikarenakan mempunyai nilai efektivitas antara 80-100%. Selain itu juga diketahui bahwa hari jumat merupakan hari yang mempunyai jumlah penyebrang terbanyak dibandingkan pada hari minggu dan senin. Sedangkan pada hari minggu merupakan hari yang mempunyai jumlah penyebrang terendah yaitu sebanyak 146 penyebrang.

B. JPO WTC

Hari	Waktu	Penyebrang		Total	Efektivitas	Keterangan
		Menggunakan JPO	Tidak Menggunakan JPO			
Jumat	Pagi	175	2	177	98.87%	Sangat Efektif
	Siang	152	3	155	98.06%	Sangat Efektif
	Sore	149	0	149	100.00%	Sangat Efektif
	Jumlah	476	5	481	98.96%	Sangat Efektif
Minggu	Pagi	75	2	77	97.40%	Sangat Efektif
	Siang	115	0	115	100.00%	Sangat Efektif
	Sore	206	2	208	99.04%	Sangat Efektif
	Jumlah	396	4	400	99.00%	Sangat Efektif
Senin	Pagi	164	0	164	100.00%	Sangat Efektif
	Siang	141	0	141	100.00%	Sangat Efektif
	Sore	153	0	153	100.00%	Sangat Efektif
	Jumlah	458	0	458	100.00%	Sangat Efektif

Sumber: Hasil Analisa, 2021

Hasil perhitungan efektivitas penyebrang pada JPO WTC menunjukkan bahwa hari Jumat merupakan hari yang mempunyai jumlah penyebrang terbanyak dan hari Minggu merupakan hari yang mempunyai jumlah penyebrang terendah. Apabila ditinjau dari nilai efektivitas, baik pada hari jumat, maupun pada hari minggu dan senin mempunyai efektivitas yang sangat efektif dikarenakan

jumlah penyebrang yang menggunakan JPO lebih besar apabila dibandingkan dengan jumlah penyebrang yang tidak menggunakan JPO sehingga mempunyai nilai efektivitas antara 81%-100% yang terklasifikasi sangat efektif.

4.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam analisis IPA ini yang akan dinilai yaitu persepsi kenyamanan pengguna JPO di Koridor Jalan Raya Serpong meliputi JPO Pratama Industri dan JPO WTC. Analisis persepsi penggunaan JPO menggunakan input data dari kuisioner yang telah disebar kepada responden dan dianalisis menggunakan metode IPA serta diagram kartesius. Responden pada masing-masing JPO sebanyak 100 responden, sehingga pada penilaian IPA ini berjumlah sebanyak 200 responden. Dalam analisis IPA terdiri dari 3 atribut mengenai kepuasan dan kepentingan atribut yang dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2 Kriteria Persepsi Pengguna JPO

Kriteria	Kode	Sub Kriteria
Kenyamanan	A1	Kebersihan
	A2	Tidak ada Bau
	A3	Pelindung panas/hujan

Sumber: Hasil Analisa, 2021

A. JPO Pratama Industri

Analisis IPA yang dilakukan pada JPO Pratama Industri bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna JPO terhadap kriteria kenyamanan pada JPO. Menghitung skor kinerja (Performance) dan skor kepentingan (Importance) pada masing-masing kriteria kenyamanan dilakukan untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan.

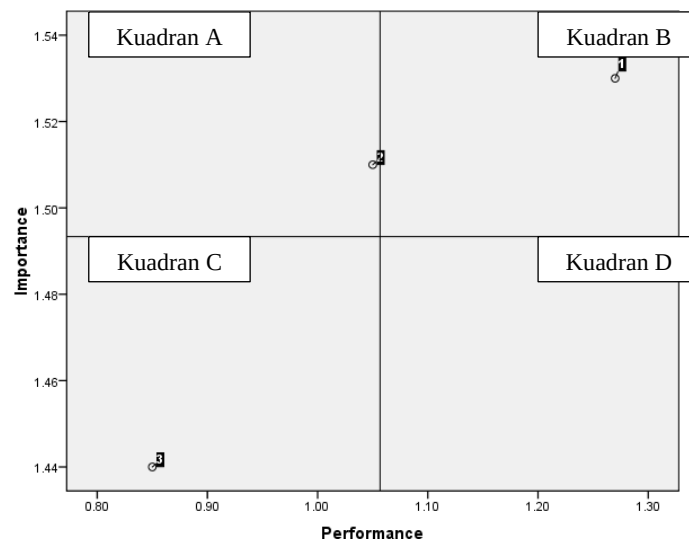
Tabel 3 Skor Kinerja dan Skor Kepentingan JPO Pratama Industri

No	Kriteria	X	Xi	Y	Yi	Tki (%)	Kinerja Kualitas Pelayanan
A1	Kebersihan	380	3.8	459	4.59	82.79	Kurang
A2	Tidak ada Bau	315	3.15	452	4.52	69.69	Kurang
A3	Pelindung panas/hujan	255	2.55	432	4.32	59.03	Kurang

Sumber: Hasil Analisa, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian kenyamanan JPO Pratama Industri diketahui bahwa ketiga kriteria mempunyai nilai kinerja kualitas pelayanan <100% sehingga terklasifikasi menjadi kurang. Oleh karena itu, perlu diketahui penanganan kriteria kenyamanan yang dihitung menggunakan

Diagram Kartesius. Diagram Kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan JPO yang memuaskan atau tidak memuaskan bagi para penggunanya. Untuk memperoleh Diagram Kartesius, dilakukan perhitungan sumbu X yang berasal dari nilai kinerja dan sumbu Y yang berasal dari nilai kepentingan.



Gambar 1 Kuadran IPA JPO Pratama Industri

Hasil dari pembuatan Diagram Kartesius, menunjukkan bahwa kriteria pembentuk kenyamanan di JPO Pratama Industri termasuk pada kuadran A, B dan C.

1. Kuadran A

Kriteria yang termasuk pada Kuadran A merupakan kriteria tidak ada bau yang menunjukkan bahwa kriteria tersebut dianggap mempunyai pengaruh yang tinggi pada kepuasan pengguna JPO, namun pada kondisi eksisting kriteria tersebut masih belum sesuai sehingga tidak memuaskan penggunaan JPO. Kriteria ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan menjadi fokus utama dalam perbaikan JPO Pratama Industri agar dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna JPO.

2. Kuadran B

Kriteria yang termasuk pada Kuadran B dianggap mempunyai kepentingan yang sangat penting oleh pengguna JPO dan sesuai dengan kinerja pelayanan JPO sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna JPO. Kriteria yang termasuk pada kuadran ini adalah kebersihan. Hal ini berarti bahwa pengguna JPO merasa bahwa kebersihan sangat penting dan performa kebersihan di JPO Pratama Industri sudah memuaskan pengguna. Penanganan pada kriteria-kriteria ini yaitu dengan mempertahankan kinerja agar performance tetap memberikan kepuasan bagi pengguna JPO.

3. Kuadran C

Kriteria yang termasuk pada Kuadran C adalah pelindung panas/hujan. Kriteria yang termasuk pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna JPO dan mempunyai pelayanan yang kurang memuaskan. Sehingga dalam perencanaan JPO, kriteria ini mempunyai prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan dan atau peningkatan.

B. JPO WTC

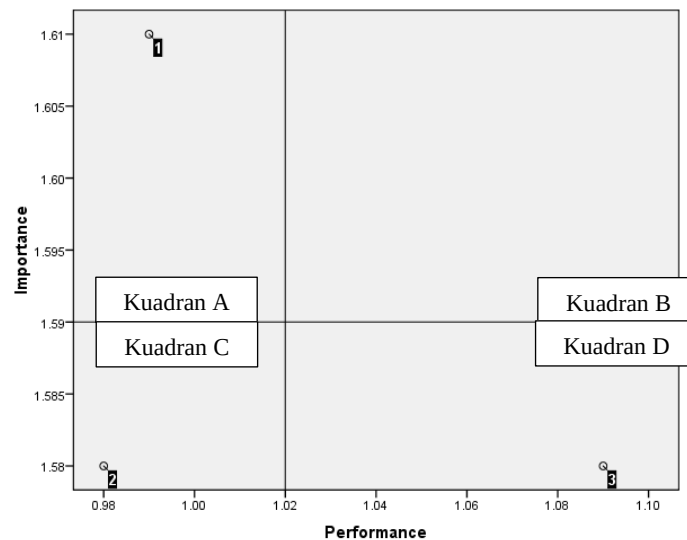
Analisis IPA juga dilakukan pada JPO WTC dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil dari persepsi penggunaan JPO dilakukan perhitungan skor kinerja (Performance) dan skor kepentingan (Importance) pada masing-masing kriteria.

Tabel 4 Skor Kinerja dan Skor Kepentingan JPO WTC

No	Kriteria	X	Xi	Y	Yi	Tki	Kinerja Kualitas Pelayanan
A1	Kebersihan	297	2.97	484	4.84	61.36	Kurang
A2	Tidak ada Bau	293	2.93	475	4.75	61.68	Kurang
A3	Pelindung panas/hujan	327	3.27	474	4.74	68.99	Kurang

Sumber: Hasil Analisa, 2021

Hasil perhitungan skor kinerja dan skor kepentingan di JPO WTC menunjukkan bahwa seluruh kriteria mempunyai kinerja kualitas pelayanan yang kurang. Hal ini dikarenakan kriteria tersebut mempunyai skor kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan skor kepentingan. Seluruh kriteria mempunyai tingkat kepuasan kurang dari 100% sehingga dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang belum memuaskan atau buruk/kurang. Dalam penanganannya, maka perlu dibuat Diagram Kartesius dari analisis IPA yang dapat digunakan untuk mengetahui kriteria mana yang memuaskan atau tidak memuaskan beserta status penanganannya.



Gambar 2 Kuadran IPA JPO WTC

Berdasarkan Diagram Kuadran Kartesius yang dilakukan pada JPO WTC, diketahui bahwa kriteria pembentuk kenyamanan di JPO WTC berada pada Kuadran A, C dan D.

1. Kuadran A

Kriteria yang termasuk pada Kuadran A merupakan kebersihan. Kriteria yang termasuk pada kuadran ini mempunyai kepentingan yang tinggi pada kepuasan pengguna JPO, namun pada kondisi eksisting kriteria tersebut masih belum sesuai sehingga tidak memuaskan penggunan JPO. Dalam perencanaan JPO WTC, kriteria kebersihan ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna JPO WTC.

2. Kuadran C

Kriteria yang termasuk pada Kuadran C merupakan tidak ada bau. Berdasarkan penilaian persepsi kriteria yang termasuk pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna JPO dan mempunyai pelayanan yang kurang memuaskan. Sehingga dalam perencanaan JPO, kriteria ini mempunyai prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan dan atau peningkatan.

3. Kuadran D

Kriteria yang termasuk pada Kuadran D merupakan pelindung panas/hujan. Kriteria yang termasuk pada kuadran ini merupakan kriteria yang mempunyai nilai kepentingan kurang namun mempunyai kinerja yang memuaskan. Bahkan dapat dinilai berlebihan sehingga dalam perencanaan kriteria-kriteria ini tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikannya.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis efektivitas dan analisis IPA yang dilakukan pada 2 (dua) JPO di Jalan Serpong yaitu JPO Pratama Industri dan JPO WTC menunjukkan bahwa:

- a. JPO Pratama Industri dan JPO WTC mempunyai nilai efektivitas yang tinggi dikarenakan mempunyai nilai efektivitas rata-rata antara 81-100% sehingga termasuk pada klasifikasi nilai efektivitas yang sangat efektif.
- b. Berdasarkan penilaian kinerja kualitas pelayanan di JPO Pratama Industri dan JPO WTC, seluruh kriteria pembentuk kenyamanan pengguna JPO meliputi kebersihan, tidak ada bau dan pelindung panas/hujan mempunyai kinerja kualitas pelayanan yang kurang memuaskan atau kurang. Nilai dari masing-masing kriteria pada kedua JPO tersebut kurang dari 100% sehingga terklasifikasi mempunyai kepuasan yang belum memuaskan.
- c. Berdasarkan Kuadran IPA yang dilakukan pada JPO Pratama Industri dan JPO WTC menunjukkan kondisi yang berbeda.
 - Pada JPO Pratama Industri kriteria yang dianggap mempunyai prioritas utama dalam perbaikan adalah tidak ada bau, sedangkan pada JPO WTC kriteria kebersihan menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Hal ini dikarenakan kedua kriteria tersebut termasuk pada Kuadran A yang mempunyai kepentingan tinggi namun bagi pengguna JPO masih belum memuaskan pengguna atau mempunyai kinerja yang kurang.
 - Sedangkan kriteria yang dinilai mempunyai kinerja dan kepentingan yang sama-sama memuaskan hanya terdapat pada JPO Pratama Industri yaitu kriteria kebersihan. Sehingga dalam penanganannya kriteria kebersihan hanya perlu dipertahankan agar kenyamanan pengguna tetap terpenuhi.
 - Kriteria yang termasuk pada Kuadran C pada JPO Pratama Industri merupakan pelindung panas/hujan. Sedangkan pada JPO WTC kriteria yang termasuk pada kuadran ini merupakan tidak ada bau. Berdasarkan persepsi pengguna kriteria yang termasuk pada kuadran ini mempunyai kepentingan dan kinerja yang kurang sehingga kriteria tersebut menjadi prioritas terakhir dalam perbaikan.
 - Kriteria yang termasuk pada Kuadran D hanya berada pada JPO WTC yaitu pelindung panas/hujan. Persepsi pengguna JPO pada kriteria pelindung panas/hujan di JPO WTC adalah mempunyai nilai kepentingan kurang namun mempunyai kinerja yang memuaskan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadizadeh, Zahra., et al (2012). *Investigation the Relation between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior*. Iran: International Journal of Sport Studies Vol 2 (163-167).
- Creswell, J. W (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.

- Fruin, J. John (1971). *Pedestrian Planning and Design*. Northwestern University: Metropolitan Association of Urban Designers and Environmental Planners.
- Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 9 Tahun 2019
- Siregar, Syofian (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Sugiyono (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tata Cara Perencanaan Jembatan Penyeberangan untuk Pejalan Kaki di Perkotaan No. 027/T/Bt/1995.