

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT SURAKARTA TERHADAP *FLY OVER* PURWOSARI SURAKARTA

Hosea Endru Setiawan^{1*}, Y. Lulie¹

¹Program Studi Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jln Babarsari 43 Yogyakarta

*Corresponding Author: hosea.endru.s@gmail.com

Abstract: Transportation is growing very rapidly along with the times, the development of transportation can cause traffic jams, especially land transportation. Surakarta is one of the cities experiencing severe congestion in the flow of traffic, due to the large number of railroad crossings that make traffic jammed, one of which is in Purwosari, Surakarta. Due to frequent traffic jams at that location, the Fly Over Purwosari Surakarta was built, the fly over itself is one of the structures that avoids traffic jams. During development, there are many pros and cons, therefore research on the satisfaction and comfort of fly over users is one thing that must be considered, so that the level of satisfaction can be a benchmark whether the fly over has succeeded in its function. This research was conducted by distributing a questionnaire form to 100 riders who crossed the Fly Over Purwosari Surakarta. Validity tests, reliability tests, and Importance Performance Analysis (IPA) tests were carried out with the help of the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 25 program and Microsoft Excel 2016. In analyzing the satisfaction level, there are several aspects such as: safety, road conditions, guarantees for road users, accessibility, and mobility. The results of this study are able to show that the driver is quite satisfied the completeness and clarity of road markings, the accessibility of the lane, as well as the completeness and clarity of traffic signs. Then for performance that needs to be improved again is street lighting.

Keywords: satisfaction, society, fly over, Surakarta.

Abstrak: Transportasi berkembang sangat pesat seiring dengan perkembangan jaman, perkembangan transportasi mampu menimbulkan kemacetan lalu lintas, terutama transportasi darat. Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang mengalami kemacetan yang cukup parah dalam arus lalu lintasnya, dikarenakan banyaknya jumlah perlintasan kereta api sebidang membuat lalu lintas menjadi macet, salah satunya di Purwosari Surakarta. Dikarenakan sering terjadi kemacetan di lokasi tersebut, maka dibangunlah *Fly Over* Purwosari Surakarta, *fly over* sendiri merupakan salah satu struktur yang menghindarkan kemacetan lalu lintas. Selama pembangunan banyak timbul pro dan kontra, oleh karena itu dengan adanya penelitian mengenai kepuasan dan kenyamanan pengguna *fly over* menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan, sehingga dengan tingkat kepuasan dapat menjadi patokan apakah *fly over* tersebut telah berhasil dalam fungsinya. Penelitian ini dilaksanakan dengan mendistribusikan form kuesioner pada 100 orang pengendara yang melintasi *Fly Over* Purwosari Surakarta. Uji validitas, uji reliabilitas, serta uji *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25 serta *Microsoft Excel* 2016. Dalam menganalisis tingkat kepuasan pengendara terdapat beberapa aspek seperti: keselamatan, kondisi jalan, jaminan bagi pengguna jalan, aksesibilitas, dan mobilitas. Hasil penelitian ini mampu menunjukkan pengendara sudah cukup puas dengan kelengkapan dan kejelasan marka jalan, aksesibilitas jalur, serta kelengkapan dan kejelasan rambu-rambu lalu lintas. Kemudian untuk kinerja yang perlu ditingkatkan lagi adalah penerangan jalan.

Kata kunci: kepuasan, masyarakat, *fly over*, Surakarta.

PENDAHULUAN

Transportasi menjadi salah satu faktor penyebab kemacetan, terutama transportasi darat. Banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang berada di Kota Surakarta menyebabkan kemacetan yang parah, apalagi ditambah dengan adanya perlintasan kereta api sebidang di Purwosari, Surakarta.

Maka diperlukan solusi dengan pembangunan *Fly Over* Purwosari Surakarta, selama pembangunan dan sebelum pembangunannya terdapat banyak pro dan kontra. Tujuan penelitian untuk mengukur kepuasan masyarakat akan kinerja *fly over* tersebut setelah berfungsi. Manfaat penelitian diharapkan dapat diketahui faktor mana yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk kedepannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Fly Over

Menurut Sucipto (2016), *fly over* merupakan struktur yang dibangun di atas persimpangan yang sudah sangat terbatas dan tidak bisa dilakukan untuk penambahan lajur serta pelebaran ruas jalan karena terdapat bangunan bertingkat yang dibangun permanen di sekitarnya.

Parameter Tingkat Kepuasan *Fly Over*

Menurut Kencana (2017) terdapat 3 aspek yang dapat digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan *fly over*.

1. Keselamatan bagi pengguna jalan (*empathy*).
Aspek yang berkaitan dengan keselamatan bagi pengguna jalan.
2. Kondisi jalan (*tangible*)
Aspek fisik jalan, syarat-syarat kondisi jalan yang layak.
3. Jaminan bagi pengguna jalan (*assurance*)

Hal-hal yang berkaitan mengenai jaminan bagi pengguna jalan.

Sedangkan menurut Iskandar (2011), terdapat dua aspek yang bisa digunakan untuk tingkat kepuasan *fly over*.

1. Aksesibilitas (*accessibility*)
Merupakan indikator yang menyatakan kemudahan bagi pengendara mencapai pusat kegiatan (PK).

2. Mobilitas (*mobility*)

Indikator yang menyatakan kualitas pelayanan jalan yang ditentukan oleh kemudahan dari setiap pengendara setelah melakukan perjalanan melewati suatu jalur untuk mencapai tujuannya.

Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan merupakan suatu sikap dari pengalaman yang telah dilalui, kepuasan adalah evaluasi dari karakteristik produk atau jasa, produk itu sendiri, serta pihak yang memberi tingkat kesenangan konsumen terkait dengan pemenuhan permintaan konsumen. Kepuasan pelanggan dicapai lewat kualitas, layanan, dan nilai. Kunci menghasilkan loyalitas tersebut adalah memberi nilai pelanggan yang tinggi (Lovelock dan Wirtz, 2011).

Studi *fly over* di Solo, Prakasa, Qomarun (2020) meneliti keterkaitan fungsi dari *Fly Over* Manahan di kawasan Stadion Manahan ditinjau dari aspek kenyamanan. Parameter yang diobservasi yaitu: kenyamanan, rasa aman, lampu penerangan, *sign*/tanda, penganganan kemacetan, dan tersedia kamera pengawas. Menurut Prasangka, Sari (2019) aksesibilitas kurang baik pada ruas jalan (Jl. Adi Sucipto, Jl. MT. Haryono, dan Jl. Dr. Moewardi) di mana *Fly Over* Manahan berada. Faktor yang mempengaruhi aksesibilitas yaitu waktu dan jarak tempuh. Febriana, S., et al., (2020) berpendapat terkait kinerja jalan setelah adanya *Fly Over* Manahan lebih baik dibandingkan sebelumnya, meskipun yang sebelumnya dikategorikan dalam kondisi baik. Hasil temuan Rahmadi, M (2022) *Fly Over* Manahan dan Purwosari layak digunakan dan dengan kesesuaian standar, sehingga terciptalah kenyamanan bagi pengguna lalu lintas.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah general yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki ciri tertentu, kemudian kualitas serta ciri tersebut dipakai untuk dipelajari serta disimpulkan. Sampel merupakan bagian atau jumlah dan ciri yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas berfungsi untuk mengukur seakurat apa pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan pada responden (Priyanto, 2014). Uji reliabilitas merupakan pengukuran kuesioner

dengan menggunakan suatu indikator sebagai variabel, suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap suatu pertanyaan konsisten (Ghozali, 2011).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan mengukur derajat kepentingan dan kinerja, derajat kepentingan merupakan seberapa pentingnya suatu karakter pelayanan suatu perusahaan terhadap pelanggan, sedangkan tingkat kinerja merupakan performa dari perusahaan tersebut (Huang, et.al, 2009). Peningkatan kualitas layanan harus mengikuti urutan peringkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan (Tzeng & Chang, 2011; O'Neil & Palmer, 2006). Hasil dari IPA dimasukkan dalam suatu diagram kartesius supaya bisa terlihat karakter atau aspek apa saja yang perlu diperbaiki serta dipertahankan kinerjanya (Lusianti & Alifiana, 2015).

LANDASAN TEORI

Syarat Minimum Tingkat Kepuasan *Fly Over*

1. Aspek Kondisi Jalan

Menurut Permen PU No.19 Tahun 2011, diperoleh syarat minimum untuk adanya lubang, alur, maupun retakan pada jalan raya yaitu 100% tidak ada lubang, alur, maupun retakan pada jalan.

2. Aspek Keselamatan

Dalam Permen PU No.19 Tahun 2011, menyatakan jika untuk reflektor harus berjumlah 100% serta memiliki reflektifitas >80%.

3. Aspek Kelengkapan Jalan

Tabel 1. Kelengkapan Jalan

No.	Indikator	Tolak Ukur
1.	Rambu	Kelengkapan dan kejelasan 100%
2.	Marka Jalan	Jumlah dan reflektifitas 100%
3.	Penerangan	100% lampu menyala
4.	Trotoar	Di sisi kanan dan kiri jalur (lebar min. 0,5 m)

(Sumber Permen PU No.19 Tahun 2011)

4. Aspek Aksesibilitas

Nilai SPM aksesibilitas memiliki syarat minimum sebesar 0,42 km/km² (Iskandar, 2011).

5. Aspek Mobilitas

Kota Surakarta dengan kepadatan > 5000 jiwa/km² didapatkan nilai SPM mobilitas sebesar 2,00 km/10000 jiwa (Iskandar, 2011).

Uji Validitas

Untuk uji validitas menggunakan rumus korelasi *pearson-r*.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

r = *pearson-r*,

x = skor tiap variabel x ,

y = skor tiap variabel y ,

n = jumlah responden x dan y yang mengisi kuesioner.

Pengujian validitas ini memakai cara dengan mengkorelasikan skor faktor (hasil penjumlahan seluruh item dalam suatu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor)

Uji Reliabilitas

Pengujian ini menggunakan rumus *Alpha-Cronbach* yang dapat diuraikan menjadi beberapa rumus.

1. Varians butir setiap item.

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \quad (2)$$

Keterangan:

σ_{b^2} = varians butir setiap item,

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat jawaban responden pada setiap varians,

$(\sum X)^2$ = jumlah kuadrat skor seluruh responden dari setiap item,

N = jumlah responden uji coba.

2. Varians total

$$\sum \sigma_{t^2} = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \quad (3)$$

Keterangan:

$\sum \sigma_{t^2}$ = varians total,

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total dari setiap responden,

$(\sum Y)^2$ = jumlah kuadrat seluruh skor total dari setiap responden,

N = jumlah responden uji coba.

3. Rumus α

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_{t^2}} \right) \quad (4)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas,

k = banyaknya butiran item,

$\sum \sigma_{b^2}$ = jumlah varians item,

σ_{t^2} = varians total.

Nilai α yang didapatkan harus $\geq 0,7$; semakin tinggi nilai α yang didapatkan maka semakin baik tingkat reliabilitasnya. Jika nilai $\alpha > 0,7$ bisa dikatakan memiliki reliabilitas cukup (*sufficient reliability*), nilai $\alpha > 0,8$ maka memiliki reliabilitas kuat, jika $> 0,9$ merupakan reliabilitas sempurna. Nilai α 0,7-0,9 dinyatakan reliabilitas tinggi, jika nilai α 0,5-0,7 maka dikatakan reliabilitas moderat, sedangkan nilai $\alpha < 0,5$ merupakan reliabilitas rendah.

Dalam penelitian ini digunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25, program SPSS merupakan program statistika untuk analisis data. Program ini dibuat oleh Norman H. Nie dengan dua mahasiswa pascasarjananya di Stanford University yaitu C. Hadlai Hull dan Dale Bent.

Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis data dengan metode *Importance Performance Analysis* ini akan menggunakan analisis skala yang mengukur persepsi kinerja dan kepentingan dengan menggunakan skala *Likert 5* tingkat yang dimaksudkan untuk menjadi skala dan bobot (Armstrong, 1987; Josh, et.al, 2015), dan dapat diuraikan sebagai berikut:

- jawaban sangat puas dan sangat penting diberi nilai 5,
- jawaban puas dan penting diberi nilai 4,
- jawaban cukup puas dan cukup penting diberi nilai 3,
- jawaban kurang puas dan kurang penting diberi nilai 2,
- jawaban tidak puas dan tidak penting diberi nilai 1.

Dalam analisis ini data tingkat kepuasan akan ditampilkan dalam diagram kartesius yang

berisi perbandingan skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Dengan sumbu X mewakili tingkat kinerja, sedangkan sumbu Y mewakili tingkat kepentingan. Berikut merupakan rumus untuk menghitung rerata tingkat kinerja dari keseluruhan atribut.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (6)$$

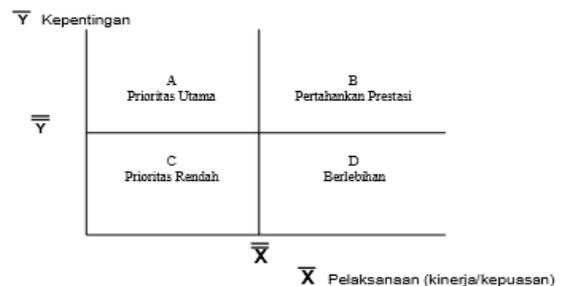
Keterangan:

\bar{X} = skor rerata tingkat kinerja,

\bar{Y} = skor rerata tingkat kepentingan/harapan,

n = jumlah responden.

Setelah didapatkan nilai kinerja serta kepentingan, atribut nilai-nilai tersebut diplot pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan:

- Menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dianggap sangat penting, namun dianggap mengecewakan/ tidak memuaskan.
- Menunjukkan elemen layanan utama yang berhasil dilakukan oleh penyedia jasa dan perlu dipertahankan, dianggap sangat penting dan memuaskan.
- Merupakan faktor yang dianggap kurang begitu penting pengaruhnya serta dianggap juga tidak memuaskan.
- Merupakan faktor yang dianggap kurang penting namun penerapannya dlebih-lebihkan atau memuaskan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner dalam bentuk *Google Forms* kepada pengguna jalan yang melintasi *Fly Over* Purwosari Surakarta. Data yang didapatkan akan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan program SPSS versi 25 dan ditampilkan dalam diagram kartesius dengan penjelasan deskriptif.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada pengguna jalan yang melintasi *Fly Over* Purwosari Surakarta baik dari arah timur ke barat maupun sebaliknya, tepatnya kepada pengendara roda dua dan roda empat yang berdomisili di Kota Surakarta.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah

pengguna jalan yang melintasi *Fly Over* Purwosari Surakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan menggunakan metode pengambilan sampel sederhana secara acak (*sample random sampling*) untuk menentukan jumlah sampel. Untuk perhitungan jumlah sampel dapat digunakan rumus *Slovin*, seperti berikut.

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

$$n = \frac{575230}{1+(575230 \times 0,1^2)} = 99,983 \approx 100 \text{ responden}$$

Umum

Dalam penelitian ini diperoleh 124 orang responden yang mengisi kuesioner, namun diambil 100 orang dikarenakan terdapat beberapa responden yang tidak sesuai kriteria yang ada. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *link* yang disebar melalui beberapa media sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kenyataan

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pengguna Fly Over Purwosari Surakarta (100 orang responden)

No	Dimensi	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1.	Kondisi Jalan			
	Tidak adanya retak dan lubang.	0,756	0,195	Valid
2.	Keselamatan			
	Reflektor.	0,825	0,195	Valid
3.	Kelengkapan			
	a. Rambu lalu lintas.	0,818	0,195	Valid
	b. Marka jalan.	0,840	0,195	Valid
	c. Penerangan.	0,781	0,195	Valid
	d. Trotoar pejalan kaki.	0,705	0,195	Valid
4.	Aksesibilitas			
	Aksesibilitas jalur <i>fly over</i> terhadap pusat kegiatan.	0,820	0,195	Valid
5.	Mobilitas			
	Mobilitas <i>fly over</i> terhadap pengendara dalam mencapai tujuannya	0,738	0,195	Valid

Dari hasil uji validitas pada Tabel 2 diperoleh nilai *significance 2-tailed* dari pengujian *Pearson-r* sebesar 0,01 atau 1% untuk semua variabel pertanyaan, ini menyatakan jika dalam uji korelasi signifikan di taraf 1% maka akan signifikan juga di taraf 5%. Taraf signifikansi 1% ini menunjukkan jika pengujian ini menghasilkan angka *level of confidence* sebesar 99%, sehingga seluruh variabel pertanyaan (X) signifikan terhadap variabel total (Y).

Kemudian diperoleh nilai *r* hitung seluruh variabel lebih besar dari nilai *r* tabel yaitu 0,195; sehingga seluruh variabel pertanyaan valid, dari seluruh variabel pertanyaan juga diperoleh nilai *r* hitung lebih besar dari 0,5; sehingga bisa disimpulkan jika antara variabel pertanyaan (X) memiliki korelasi yang erat dengan variabel (Y).

Berikut merupakan hasil perhitungan uji reliabilitas yang menampilkan nilai *varians item* dan *varians* total.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan *Cronbach-Alpha* Tingkat Kenyataan

Pertanyaan	Nilai Varians Item	Nilai Cronbach-alpha
1	0,748	
2	0,593	
3	0,649	
4	0,620	
5	0,648	0,912
6	0,806	
7	0,728	
8	0,646	
$\Sigma\sigma_p^2$	5,436	

Dari hasil analisis reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach-Alpha* sebesar 0,912 > 0,7, sehingga disimpulkan jika seluruh variabel pertanyaan dalam kuesioner tingkat kenyataan pengguna *Fly Over* Purwosari Surakarta reliabel serta memiliki reliabilitas tinggi.

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Tabel 4. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pengguna *Fly Over* Purwosari Surakarta (100 orang responden)

No	Dimensi	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1.	Kondisi Jalan			
	Tidak adanya retak dan lubang.	0,735	0,195	Valid
2.	Keselamatan			
	Reflektor.	0,746	0,195	Valid
3.	Kelengkapan			
	a. Rambu lalu lintas.	0,773	0,195	Valid
	b. Marka jalan.	0,789	0,195	Valid
	c. Penerangan.	0,755	0,195	Valid
	d. Trotoar pejalan kaki.	0,724	0,195	Valid
4.	Aksesibilitas			
	Aksesibilitas jalur <i>fly over</i> terhadap pusat kegiatan.	0,780	0,195	Valid
5.	Mobilitas			
	Mobilitas <i>fly over</i> terhadap pengendara dalam mencapai tujuannya	0,717	0,195	Valid

Dari hasil uji validitas di Tabel 4 uji *Pearson-r* yang dilakukan melalui bantuan program SPSS 25 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,01 (1%), karena nilai signifikansi < 0,05 maka hasil pengujian pun akan signifikan juga jika dilakukan pengujian pada taraf signifikansi 5%, sehingga variabel pertanyaan (X) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel total nilai (Y).

Nilai *r* hitung dari hasil pengujian pada Tabel 4 juga diperoleh nilai yang lebih besar dari *r* tabel 0,195; sehingga bisa dinyatakan seluruh variabel pertanyaan valid. Dikarenakan nilai

koefisien *r* hitung juga lebih besar dari 0,5; maka dapat disimpulkan jika seluruh variabel pertanyaan (X) berkorelasi tinggi dengan variabel total (Y).

Berikut adalah tabel hasil pengujian reliabilitas yang berisi hasil hitungan *varians item* dan *varians total*.

Dari hasil analisis uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach-Alpha* lebih besar dari 0,7 yaitu 0,889; sehingga bisa dinyatakan jika seluruh variabel pertanyaan reliabel, kemudian dinyatakan jika memiliki reliabilitas tinggi.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan *Cronbach-Alpha* Tingkat Kepentingan

Pertanyaan	Nilai Varians Item	Nilai <i>Cronbach-alpha</i>
1	0,625	
2	0,550	
3	0,530	
4	0,500	
5	0,494	0,889
6	0,720	
7	0,660	
8	0,580	
$\Sigma\sigma_b^2$	4,659	

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

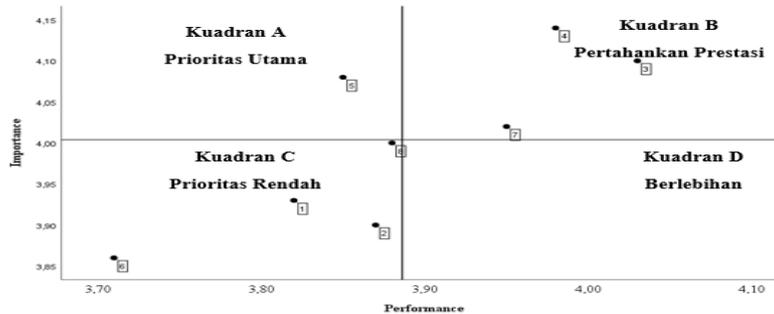
Tabel 6. Hasil Perhitungan Rata-Rata Nilai Tingkat Kenyataan dan Harapan Pengguna Fly Over Purwosari Surakarta

No	Variabel Pernyataan	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Kepentingan
1	Ada tidaknya lubang atau retakan pada perkerasan jalan	3,82	3,93
2	Reflektor	3,87	3,90
3	Kelengkapan dan kejelasan rambu-rambu	4,03	4,10
4	Kelengkapan dan kejelasan marka jalan	3,98	4,14
5	Penerangan	3,85	4,08
6	Trotoar yang memadai	3,71	3,86
7	Aksesibilitas jalur	3,95	4,02
8	Mobilitas jalur (selalu menjadi pilihan utama untuk mencapai tujuan)	3,88	4,00
	Rata-Rata	3,89	4,00

Dari hasil perhitungan skor rerata skor tingkat kenyataan diperoleh angka 3,89; sedangkan untuk rerata tingkat kepentingan diperoleh skor 4,00. Kedua hasil perhitungan rerata tersebut. menjadi titik sumbu. dalam

diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan nilai X, Y (3,89; 4,00) kedua nilai tersebut diperoleh dari nilai rerata 100 responden, sehingga bisa ditentukan penentuan kuadran sebagai berikut:

1. kuadran A (prioritas utama): bila nilai $X < 3,89$ dan nilai $Y > 4,00$;
2. kuadran B (pertahankan prestasi): bila nilai $X > 3,89$ dan nilai $Y > 4,00$;
3. kuadran C (prioritas rendah): bila nilai $X < 3,89$ dan nilai $Y < 4,00$;
4. kuadran D (berlebihan): bila nilai $X > 3,89$ dan nilai $Y < 4,00$.



Gambar 2. Diagram Importance Performance Analysis Tingkat Kepuasan Masyarakat Surakarta terhadap Fly Over Purwosari Surakarta

Keterangan:

1. ada tidaknya lubang atau retakan pada perkerasan jalan,
2. reflektor,
3. kelengkapan dan kejelasan rambu-rambu,
4. kelengkapan dan kejelasan marka jalan,
5. penerangan,
6. trotoar yang memadai,
7. aksesibilitas jalur,
8. mobilitas jalur (selalu menjadi pilihan utama untuk mencapai tujuan).

memuaskan dalam pengadaannya, hal ini terjadi karena ketiga variabel ini sudah sesuai dengan harapan responden.

3. Kuadran C (prioritas rendah)

Dalam kuadran ini, terdapat 4 variabel yaitu 1, 2, 6, dan 8, keempat variabel ini dinilai kurang penting dan kurang memuaskan oleh responden, hal ini terjadi karena keberadaan 4 variabel ini dinilai tidak memiliki manfaat yang berarti terhadap kepuasan responden.

Dari Gambar 2. diperoleh penjelasan dari diagram IPA tersebut.

1. Kuadran A (prioritas utama)

Dalam kuadran A terdapat variabel nomor 5, variabel ini dinilai sangat penting namun kurang memuaskan oleh responden, hal ini bisa disebabkan karena pengendara menganggap penerangan jalan masih kurang sesuai harapan mereka. Temuan ini didukung oleh studi Prakasa, Qomarun (2010) terkait dengan lampu penerangan di *Fly Over* Manahan, Solo, responden menyatakan sudah memadai. Agar penerangan di *fly over* tersebut menjadi keningkat baik perlu ditingkatkan.

2. Kuadran B (pertahankan prestasi)

Terdapat 3 variabel dalam kuadran ini yaitu 3, 4, dan 7, ketiga variabel ini dianggap sangat penting dan sudah

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengendara terhadap *Fly Over* Purwosari Surakarta diperoleh skor 3,89 dari hasil rerata tingkat kinerja, angka ini menunjukkan jika tingkat kepuasan pengendara terhadap kinerja *Fly Over* Purwosari Surakarta berdasarkan skala *Likert* lima tingkat didapatkan hasil mendekati puas.

Terdapat variabel yang perlu dipertahankan kualitas atau kinerjanya, yaitu variabel kelengkapan dan kejelasan rambu-rambu lalu lintas, kelengkapan dan kejelasan marka jalan, serta aksesibilitas jalur, sedangkan untuk variabel penerangan perlu diberi perhatian lebih dan menjadi prioritas utama untuk pengadaannya.

Penerangan jalan pada *Fly Over* Purwosari Surakarta harusnya diberi perhatian lebih oleh pihak pengelola atau pihak Pemerintah Kota Surakarta, dikarenakan faktor tersebut memegang peran penting bagi keselamatan

pengendara.

Perlu dilakukan inspeksi secara berkala terhadap kondisi jalan, repektor, kelengkapan, aksesibilitas dan mobilitas yang ada di *Fly Over* Purwosari, Surakarta, sehingga keandalan pelayanan *fly over* dapat semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, R.L, 1987, The Midpoint on a Five – Point Likert – Type Scale, *Sage Journals*, Vol. 64, Issue 2, <https://doi.org/10.2466/pms.1987.64.2.359>.
- Febriana, S., et al., 2020, Dampak Fly Over Manahan Terhadap Arus Lalu Lintas. *Jurnal Litbang Sukowati*, Vol. 4., No 1, November 2020, Hal 37-45.
- Ghozali, I., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Huang, Y, K, et al., 2009, Applying Importance Performance Analysis to Evaluate Logistics Service Quality for Online Shopping Among Retailing Delivery, *International Journal of Electronic Bussiness Management*, Vol. 7, No. 2, p.128-136.
- Iskandar, H., 2011, Kajian Standar Pelayanan Minimal Jalan untuk Jalan Umum Non-Tol (*Minimum Service Standard Analysis for Non Toll Roads*), *Jurnal Penelitian Pusat Litbang Jalan dan Jembatan, Bandung*.
- Joshi, A, et al., 2015, Likert Scale: Explored and Explained, *British Journal of Applied Science & Technology*, Vol.7, No.4, p.396-403.
- Kencana, M., 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Pengendara Terhadap Kinerja Jalan Tol Bali Mandara, *Tugas Akhir S-1, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta*.
- Lovelock, C; Wirtz, J., 2011, *Services Marketing: People, Technology, Strategy 7th edition*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lusianti, D; Alfiana, 2018, Importance-Performance Analysis: Upaya Peningkatan Kualitas Layanan, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, ISSN 1693-7619, Hal.117-123. (print)/ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal/umsu.ac.id/index.php/mbisnis>.
- Prakasa, B.P., Qomarun, 2020, Identifikasi Fly Over Manahan menurut PUPR, *SIAR (Seminar Ilmiah Arsitektur)*, ISSN: 2721-8586 (online), Hal 582-588.
- Prasangka, D.S.W., Sari, L.R., 2019 Dampak Pembangunan Fly Over Manahan Solo Ditinjau dari Aksesibilitas Pengguna Jalan, *Jurnal Arsitektur Arcade*, Vol. 3, NO. 3, November 2019, Hal. 216-221.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 19 Tahun 2011, *Tentang Persyaratan Teknis Jalan dan Kriteria Perencanaan Teknis Jalan*.
- Priyanto, D., 2014, *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Rahmadi, N.R, Handayani, 2022, *SIAR III (Seminar Ilmiah Arsitektur III)*, ISSN: 1411-8912. <https://siar.ums.ac.id/>, p.88-94.
- Sucipto, Y., 2016, *Overpass (Fly Over) vs Underpass*, Testana Engineering Inc. Surabaya, Surabaya.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Tzeng, G, H; Chang, H, F, 2011, Applying Importance Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry, *Journal of Technology Management & Innovation*, Vol. 6, No.3, p. 108-115.
- O'niel, M, A.; Palmer, A, 2006, Importance Performance Analysis: a Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education, *Journal Quality Assurance in Education*, Vol.12, No.1, p.39-52.