

Analisis Persepsi Para Pelajar Terhadap Kualitas Pelayanan Jembatan Penyeberangan Orang (Studi Kasus: Jembatan Penyeberangan Orang SMP 2 Kota Jambi Jalan Gatot Subroto, Kecamatan Pasar Jambi, Kota Jambi)

Tata Wisnu Wardana¹, Ade Nurdin², Harmes³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi
Jl. Raya Jambi-Ma. Bulian Km. 15 Mendalo Indah, Jambi, Telp. (0741) 583377
Email: tatawisnuwardana97@gmail.com, adenuridin@unja.ac.id, harmes@unija.ac.id

ABSTRAK

Ketersediaan fasilitas jembatan penyeberangan orang (JPO) di SMP Negeri 2 Kota Jambi tidak dijadikan pilihan utama bagi para siswa untuk menyeberang. Para siswa lebih memilih menyeberang secara langsung. Salah satunya disebabkan karena arus kendaraan dipagi hari tergolong masih sepi. Namun pada siang hari ketika jam pulang sekolah, arus kendaraan menjadi padat dikarenakan orang tua siswa yang menunggu di depan sekolah sehingga menimbulkan kemacetan sementara.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada para siswa di SMP Negeri 2 Kota Jambi tersebut dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Adapun isi dari kuesioner tersebut merupakan poin-poin penting dalam kualitas pelayanan jembatan penyeberangan orang, seperti Keselamatan (*Safety*), Keamanan (*Security*), Kemudahan (*Convenience*), Kelancaran (*Continuity*), Kenyamanan (*Comfort*), Keterpaduan Sistem (*System Coherence*), dan Daya Tarik (*Attractiveness*).

Hasil analisa menunjukkan bahwa persepsi para siswa menunjukkan persepsi para siswa terhadap kualitas pelayanan pada jembatan penyeberangan orang SMP Negeri 2 Kota Jambi tersebut bernilai 4270, yang mana nilai tersebut pada tabel kriterium menunjukkan hasil yang sudah hampir baik/cukup dalam memenuhi standar kualitas pelayanan, walaupun belum menunjukkan hasil yang baik.

Kata Kunci: Jembatan Penyeberangan Orang, Kualitas Pelayanan, Persepsi.

ABSTRACT

The availability of pedestrian bridge facilities (JPO) at Junior High School 2 Jambi City is not the main choice for students to cross. Instead, the students preferred to cross directly. One of them reason is because the flow of vehicles in the morning is still relatively quiet. However, during the daytime when it is time the students to go home from school, the flow of vehicle around the school become congested because the parents are waiting to pick up in front of the school, causing temporary traffic jams.

The collection data in this study using by distributing questionnaires to students in Junior High School 2 Jambi City with the number of the respondents as many as 90 people. The contents of the questionnaire are important points in service quality pedestrian bridge, such as Safety, Security, Convenience, Continuity, Comfort, System Coherence and Attractiveness.

The results of the analysis show that the students perception of the service quality pedestrian bridge Junior High School 2 Jambi City has a score of 4270 on the continuum scale, which is the score in continuum table show the results is almost good/enough in fulfilling standards of the service quality, although it doesn't show the good results.

Keywords: Pedestrian Bridge, Service Quality, Perception.

1. PENDAHULUAN

Kota Jambi terdiri dari 11 kecamatan yang bisa dikatakan cukup padat akan penduduk maupun moda transportasinya. Hampir semua daerah yang ada di kota Jambi merupakan area yang cukup padat. Salah satunya yaitu kecamatan Pasar Jambi. Berdasarkan Perda Kota Jambi nomor 9 tahun 2013

tentang RTRW Kota Jambi pada tahun 2013-2033, daerah pasar jambi merupakan rencana penetapan pusat pelayanan kota, dan berdasarkan peta RTRW 2013-2033 daerah pasar menjadi bagian dalam kawasan strategis ekonomi Kota Jambi, dengan demikian pendapatan daerah sebagian besar dihasilkan dari daerah pasar (Wina Tania Erfiyanti, 2015). Selain kawasan pasar, daerah pasar Jambi

memiliki beberapa kawasan seperti perbankan, perhotelan, kawasan pendidikan, dan lain-lain. Adapun salah satu kawasan sekolah yang terletak di daerah pasar jambi tersebut adalah SMP Negeri 2 Kota Jambi. Pada sarana pendidikan tersebut, terdapat sebuah fasilitas penunjang untuk para siswa yang ingin menyeberang melalui berjalan kaki ke sekolah. Fasilitas tersebut adalah berupa Jembatan Penyeberangan Orang (JPO).

Keberadaan fasilitas jembatan penyeberangan orang di suatu daerah membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mau menggunakan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan fasilitas tersebut. Apabila setiap masyarakat dan para pengguna fasilitas tersebut mempunyai kesadaran yang tinggi, maka angka kecelakaan serta kemacetan lalu lintas akan semakin kecil (Fakhrul Rozi Yamali, 2018).

Pada hal sudah dijelaskan dalam Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 132 ayat 1 (a) dan (b) yang berbunyi: “*Setiap pejalan kaki wajib menggunakan bagian jalan yang diperuntukan bagi pejalan kaki atau jalan yang paling tepi; atau menyeberang di tempat yang telah ditentukan*”.

2. METODE PENELITIAN

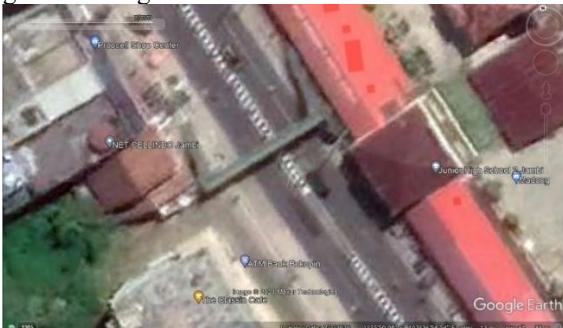
2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

1. Hari pertama survey dilakukan pengambilan data untuk kelas 1;
2. Hari kedua survey dilakukan pengambilan data untuk kelas 2, dan
3. Hari ketiga survey dilakukan pengambilan data untuk kelas 3

Lokasi penelitian berada di sekolah SMP 2

Kota Jambi, yang berkoordinat di 1°35'51.0"S 103°36'54.7"E atau lebih tepatnya di Jalan Gatot Subroto No. 169 Kecamatan Pasar Jambi, Kota Jambi, Jambi. Lokasi JPO tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai dibawah ini:



Gambar 1. Letak Posisi JPO

2.2 Teknik Pengumpulan data

Adapun data dibutuhkan antara lain ialah data primer (secara langsung) dan data sekunder sebagai pendukung penelitian Adapun data-data tersebut dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini:

1. Data primer, didapatkan melalui penyebaran kuisioner ke siswa SMP N 2 kota Jambi.
2. Data sekunder, berupa data jumlah seluruh murid di SMP N 2 kota Jambi.

2.3 Teknik Analisis Data

Adapun Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Sebagai berikut:

Analisis deskriptif

Setelah indikator setiap jawaban mempunyai jumlah, selanjutnya hitung rata-rata dari setiap indikator tersebut. Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui, yang kemudian dari hasil tersebut diinterpretasikan kedalam garis kontinum. Adapun pembuatan tabel kriteria kualitas pelayanan menggunakan rumus sebagai berikut:

- Nilai indeks minimum

$$= STR \times JBP \times JS$$

$$= 1 \times 14 \times 90$$

$$= 1260$$
(1)

- Nilai indeks maksimum

$$= STT \times JBP \times JS$$

$$= 5 \times 14 \times 90$$

$$= 6300$$
(2)

- Interval

$$= \frac{\text{Nilai Indeks Maks.} - \text{Nilai Indeks Min.}}{STT}$$

$$= \frac{6300 - 1260}{5}$$

$$= 1008$$
(3)

Keterangan:

STR = Skala Terendah
 STT = Skala Tertinggi
 JBP = Jumlah Butir Pernyataan
 JS = Jumlah Sampel

Adapun bentuk penilaian skor dari garis kontinum diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

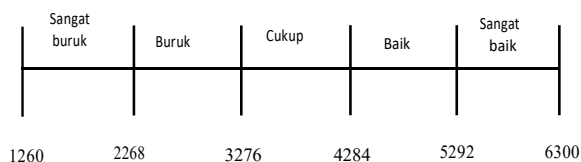
Tabel 1. Kriteria Kualitas Pelayanan JPO

Klasifikasi	Uraian
1260 – 2268	Menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada JPO sangat buruk
2269 – 3276	Menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada JPO buruk
3277 – 4284	Menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada JPO hampir baik/cukup

4285 – 5292	Menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada JPO baik
5293 – 6300	Menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada JPO sangat baik

Pada tabel Kriteria Kualitas Pelayanan JPO diatas digunakan untuk menggambarkan kondisi beberapa indikator pernyataan dari variabel kualitas pelayanan JPO, seperti: Keselamatan, Keamanan, Kemudahan, Kelancaran, Kenyamanan, Keterpaduan Sistem dan Daya Tarik.

Berikut adalah garis kontinum yang digunakan untuk memudahkan melihat kategori penilaian mengenai variabel yang akan diteliti pada Gambar 3.2 dibawah ini:



Gambar 2. Garis Kontinum

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Realibilitas

Adapun hasil dari pengujian validitas yang didapatkan dari hasil perhitungan *IBM SPSS Statistic 25* adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kuisioner

Variabel Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Keselamatan (<i>Safety</i>)	0,538	0.1745	VALID
Keamanan (<i>Security</i>)	0,411	0.1745	VALID
Kemudahan (<i>Convenience</i>)	0,469	0.1745	VALID
Kelancaran (<i>Continuity</i>)	0,496	0.1745	VALID
Kenyamanan (<i>Comfort</i>)	0,511	0.1745	VALID
Keterpaduan sistem (<i>System Coherence</i>)	0,424	0.1745	VALID
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	0,410	0.1745	VALID

Adapun hasil dari pengujian realibilitas yang didapatkan dari hasil perhitungan *IBM SPSS Statistic 25* adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.732	0.733	14

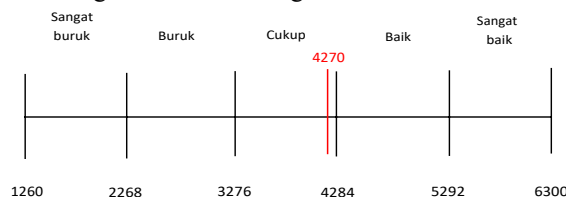
3.2 Analisa Deskriptif

Untuk mengetahui kondisi di lapangan dari 7 item butir pernyataan/variabel tentang kualitas pelayanan tersebut, maka perlu dilakukan analisis deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data menjadi sebuah jawaban dari kondisi lapangan untuk ketujuh variabel tersebut. Dari semua data yang telah dikumpulkan, selanjutnya semua data direkap dan dihitung untuk mendapat kan rata-rata dari variabel kualitas pelayanan.

Tabel 4. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Total item	Rata-rata	Skor Ideal	Kategori
1	Keselamatan	2	3689	6300	Cukup
2	Keamanan	2	4557	6300	Baik
3	Kemudahan	2	4970	6300	Baik
4	kelancaran	2	3465	6300	Cukup
5	Kenyamanan	2	3899	6300	Cukup
6	Keterpaduan Sistem	2	4536	6300	Baik
7	Daya Tarik	2	4774	6300	Baik
	Jumlah	14	29890	44100	Cukup
	Rata – rata		4270		

Berdasarkan hasil pengolahan data pada table di atas, maka selanjutnya bisa langsung digambarkan kedalam garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 3. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan JPO

4. KESIMPULAN

Persepsi para siswa terhadap kualitas pelayanan JPO di SMP 2 Kota Jambi termasuk kedalam klasifikasi nilai sebesar 4270, yang pada Tabel kriteria JPO termasuk kedalam kategori “Cukup”. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan JPO menurut persepsi para siswa sudah hampir baik/cukup dalam memenuhi standar Kualitas Pelayanan. Adapun saran yang bisa diberikan untuk penelitian ini adalah:

1. Untuk pihak sekolah sebaiknya perlu diadakan sosialisasi kepada para siswanya agar dapat menggunakan fasilitas umum, seperti JPO sehingga dapat terhindar dari kecelakaan lalu lintas.
2. Untuk pihak instansi pemerintah, sebaiknya diperlukan evaluasi kembali pada JPO di SMP Negeri 2 Kota Jambi tersebut agar penggunaannya dapat dioptimalkan lebih baik, seperti perawatan berkala agar terhindar dari berkarat, diperlukan ketersediaan pembatas jalan dan lampu penerangan, ketersediaan atap penutup, dan sebagainya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ajiwijoyo, R.D., 2019, Evaluasi Kinerja Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus JPO di Jl. Ir. Soekarno Beji Kota Wisata Batu), *Tugas Akhir*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- [2] Departemen Pekerjaan Umum Direktorat Jendral Bina Marga, 1995, *Tata Cara Perencanaan Jembatan Penyeberangan Untuk Pejalan Kaki di Perkotaan*, Bina Teknik, Jakarta
- [3] Departemen Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1997, *Perekayasaan Fasilitas Pejalan Kaki di Perkotaan*, Jakarta, Republik Indonesia.
- [4] Erfiyanti. W.T., 2015, Desain Ruang Terbuka Hijau (RTH) Pada Daerah Pasar Jambi. *Tugas Akhir*, Universitas Batanghari, Jambi.
- [5] Hilmi, N.R., 2012, Rancangan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Development*. *Tugas Akhir*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- [6] Irwan, H., 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [7] Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018, *Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki*, Jakarta, Republik Indonesia.
- [8] Pattisinai, A.R. dan Widayanti. F.R, (2021), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) pada Pelayanan Strategis Berskala Nasional di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, Vol. 5 No.1 pp 1-12, ISSN : 2615-1847.
- [9] Pradipta, A., 2009, Karakteristik Penyeberangan Pejalan Kaki Pada Lingkungan Sekolah (Studi Kasus SDN Mekar Jaya 11 dan SDN Abadi Jaya 1, Kota Depok), *Tugas Akhir*, Univeristas Indonesia, Jakarta.
- [10] Pranata, G.I., 2017, Evaluasi Efektivitas dan Kelayakan Teknis Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) di CBD Kota Bandar Lampung, *Tugas Akhir*, Universitas Lampung. Lampung.
- [11] Ramadhana, A.Y., 2018, Persepsi Masyarakat Tentang Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) (Studi Kasus: JPO di Pondok Pindang, Jakarta Selatan), *Tugas Akhir*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- [12] Setiawan. R., 2006, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jembatan Penyeberangan, *Simposium IX FSTPT*, 582-591.
- [13] Sugiyono, 2018, *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfa Beta, Bandung.
- [14] Supriyadi. B. dan Muntohar. A.S., 2007, *Jembatan*, Caturtunggal, Yogyakarta.
- [15] Yamali, F.R., 2018, Kajian Azaz Manfaat Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) di Jalan Sultan Thaha Kota Jambi. Jambi, *Tugas Akhir*, Universitas Batanghari, Jambi.
- [16] UU Republik Indonesia No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- [17] Zilhadri, I., 2007, Jembatan Penyeberangan di Depan Kampus UMS sebagai Fasilitas Pejalan Kaki. *Dinamika TEKNIK SIPIL*, Vol. 7 No. 1, pp 87 – 93.