

KEPUASAN PEJALAN KAKI DALAM MENGGUNAKAN JEMBATAN PENYEBRANGAN ORANG

Studi Kasus Jembatan Penyebrangan di Stasiun Bogor

(Pedestrian Satisfaction in Using Pedestrian Bridge Case Study: Pedestrian Bridge at Bogor Station)

Wita Meutia¹, Prima Jiwa Osly¹, Isfan Dino Wichaksana¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pancasila

E-mail: primajiwa.osly@univpancasila.ac.id

Diterima 13 Agustus 2023, Disetujui 30 Oktober 2023

ABSTRAK

Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) di Stasiun Bogor merupakan jembatan yang menghubungkan antara Stasiun Bogor ke arah Jl. Kapten Muslihat. Pada JPO di Stasiun Bogor terdapat banyak sekali fasilitas dan hambatan pada landasan JPO yang membuat para pengguna JPO teganggu ketika melintasi JPO Stasiun Bogor. Adanya hambatan ini dapat mengurangi keinginan pejalan kaki dalam menggunakan JPO tersebut. Oleh karena itu perlu dianalisis persepsi pengguna JPO agar nantinya adanya beberapa perbaikan di JPO tersebut. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis persepsi pejalan kaki terhadap fasilitas penyebrangan tepatnya di JPO Stasiun Bogor serta menilai efektivitas dari penggunaan JPO. Metode penelitian yang digunakan dengan survei lalu lintas pejalan kaki yang menggunakan JPO dan penyebaran kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah pejalan kaki yang menggunakan JPO di Stasiun Bogor. Data volume yang diperoleh dianalisis untuk menilai efektivitas penggunaan JPO. Kemudian data persepsi responden diolah dengan *menggunakan Index Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui variabel yang perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki. Hasil kajian memperlihatkan bahwa untuk persentase efektivitas dengan rata-rata di atas 80% persen yang berarti JPO ini sangat efektif. Kemudian hasil analisis IPA dari persepsi pengguna memperlihatkan terdapat 5 variabel yang harus di perbaiki yaitu variabel 1 (JPO aman dari aksi kejahatan), 2 (JPO aman dilalui anak-anak), 3 (Landasan JPO tidak licin dan berlubang), 4 (Pegangan anak tangga JPO dalam kondisi baik), dan 16 (Tersedianya fasilitas penyandang disabilitas).

Kata kunci: *Jembatan Penyebrangan Orang, Stasiun Bogor, Kepuasan Pengguna*

ABSTRACT

The pedestrian bridge (JPO) at Bogor Station is a bridge that connects Bogor Station to Jl. Captain Deception. At the pedestrian bridge at Bogor Station, there are many facilities and obstacles on the pedestrian bridge runway which make users nervous when crossing it. The existence of these obstacles can reduce pedestrians' desire to use the pedestrian bridge. Therefore, it is necessary to analyze the perceptions of pedestrian bridge users so that later there can be some improvements to the pedestrian bridge. The aim of this research is to analyze pedestrian perceptions of crossing facilities at the Bogor Station Pedestrian Bridge and to assess the effectiveness of using it. The research method used was a pedestrian traffic survey using pedestrian bridge and distributing questionnaires. The respondents of this research were pedestrians who used the pedestrian bridge at Bogor Station. The volume data obtained was analyzed to assess the effectiveness of using the pedestrian bridge. Then the respondent's perception data is processed using Index Performance Analysis (IPA) to identify variables that need attention to be improved. The results of the study show that the average percentage of effectiveness is above 80%, which means it is very effective. Then, from the IPA results for user perception, there are 5 variables that must be improved, namely variable 1 (Pedestrian bridge is safe from crime), 2 (Pedestrian bridge is safe for children to pass through), 3 (Pedestrian bridge base is not slippery and has noholes), 4 (Handrails for stairs pedestrian bridge is in good condition), and 16 (Availability of facilities for people with disabilities).

Keywords: *Crossing Bridge, Bogor Station, User Satisfaction*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sektor pendukung dalam setiap aktivitas manusia baik kegiatan pekerjaan rutin, bisnis, pendidikan, sosial dan lain sebagainya. Sebagai prasarana pendukung, transportasi harus mendapatkan pelayanan yang baik sehingga di peroleh sistem pergerakan yang efektif dan efisien bagi pengguna transportasi. Peningkatan system transportasi memerlukan penanganan yang menyeluruh, mengingat bahwa transportasi timbul karena adanya perpindahan manusia dan barang.

Meningkatnya perpindahan tersebut menuntut penyediaan fasilitas penunjang laju perpindahan manusia dan barang yang memenuhi ketentuan keselamatan bagi pejalan kaki dimana pejalan kaki merupakan salah satu komponen lalu lintas yang sangat penting terutama di perkotaan. Dalam pergerakan pejalan kaki di pertemuan sebidang dengan lalu lintas, fasilitas penyebrangan dibutuhkan demi keamanan dan kenyamanan pejalan kaki seperti Jembatan Penyebrangan Orang (JPO). Perencanaan JPO perlu memberikan rasa aman, nyaman serta memberikan jarak berjalan yang dekat ketika menyebrang [1]. Perencanaan fasilitas pejalan kaki seperti JPO perlu memperhatikan keselamatan, keamanan, kelancaran, kenyamanan dan daya tarik [2][3].

Pergerakan pejalan kaki meliputi pergerakan-pergerakan menyusuri jalan, memotong jalan dan persimpangan. Sebagaimana yang sering terjadi di kota-kota besar, karena tuntutan perkembangan ekonomi dan tata letak gedung yang biasa ditemui bersebrangan maka pejalan kaki harus menyeberangi lalu lintas kendaraan untuk sampai ke tempat tujuan. Namun sering kali keberadaan penyeberang jalan tersebut pada tingkat tertentu tidak memiliki fasilitas yang baik seperti jembatan yang terlalu tinggi, pegangan anak tangga yang sudah rusak, banyaknya pedagang asongan yang menghalangi para pengguna JPO, penyanggah tiang atap yang sudah keropos, dan lain-lain.

Jembatan Penyebrangan Orang (JPO) di dekat stasiun Bogor merupakan jembatan penghubung menuju langsung ke Stasiun Bogor. Sebelum ada JPO ini, lalu lintas di jalur lingkar Stasiun Bogor terlihat padat. Dengan adanya JPO ini pengguna KRL tidak perlu memutar untuk keluar masuk stasiun. Dari hasil identifikasi fisik dan karakteristik pemakai jalan berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada bulan September 2020, diperoleh informasi sebagai berikut:

- Banyak di temukan hambatan seperti banyaknya pedagang yang berjualan di sepanjang Jembatan Penyebrangan Orang.
- Kondisi kelanadaian pada Jembatan Penyebrangan Orang Terlalu Tinggi yaitu dengan tinggi 5,59 m sedangkan menurut ketentuan Bina Marga tahun 1995 adalah 4,6 m.
- Pegangan anak tangga banyak yang sudah rusak atau keropos.
- Lebar anak tangga yang terlalu kecil yaitu sebesar 0.41 dari ketentuan Bina Marga tahun 1995 adalah $\geq 0,215 \text{ m} \leq 0,305 \text{ m}$.
- Fasilitas di Jembatan Penyebrangan Orang tidak lengkap seperti tidak adanya tempat sampah, dan tidak adanya fasilitas untuk penyandang cacat.
- Pada landasan jembatan terdapat banyak genangan air dan licin ketika terjadinya hujan

Dikarenakan JPO ini ramai digunakan oleh pengguna KRL di jam sibuk, maka perlu diperhatikan mengenai tingkat pelayanan JPO tersebut. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kepuasan pejalan kaki terhadap kondisi JPO yang diteliti serta menilai efektivitas penggunaan jembatan penyebrangan.

Tabel 1. Dokumentasi Kondisi JPO

No	Dokumentasi Kondisi Jembatan Penyebrangan Orang	Keterangan
1		<p>Pada anak tangga Jembatan Penyebrangan Orang terdapat pengemis yang duduk di pinggir anak tangga dan terdapat pedagang yang perjualan.</p>
2		<p>Di sepanjang ladsan Jembatan Penyebrangan Orang banyak yang berjualan serta terdapat pengamen dan kondisi ladsan jembatan terdapat genangan air dan licin ketika hujan</p>
3		<p>Kondisi lalulintas di sekitar JPO dari arah Jl. Paledang</p>
4		<p>Kondisi lalulintas di sekitar JPO dari arah Jl. Kapten Muslihat</p>



5 Kondisi Pegangan atau sandaran JPO yang sudah keropos.



6 Kondisi trotoar JPO yang berada di depan Lapas Kelas II Bogor terdapat banyak pedagang yang berjualan.

METODE

Lokasi penelitian ini berada di Jalan Kapten Muslihat tepat di depan Stasiun Bogor dan bersebelahan dengan Lembaga Perumahan Masyarakat Kelas II A Bogor. Jembatan penyebrangan orang ini menghubungkan pejalan kaki yang ingin menyebrang ke stasiun Bogor dan ke arah Taman Topi dari arah Jl. Paledang. Data dalam penelitian ini meliputi data jumlah penyebrang jalan yang menyebrang menggunakan JPO dan penyebrang jalan yang tidak menggunakan JPO. Data ini diperoleh dengan menghitung jumlah penyebrang jalan pada pagi (06.00 – 07.00) dan sore (17.00 – 18.00) di hari Rabu (30 September 2020), Jumat (2 Oktober 2020) dan minggu (11 Oktober 2020). Hasil dari survei ini dianalisis untuk mengukur efektivitas penggunaan JPO. Pengukuran efektivitas jembatan penyebrangan dapat dihitung dengan menggunakan persamaan berikut [4]:

$$\text{Efektivitas (\%)} = \frac{A}{B} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

A = Jumlah pejalan kaki yang menyebrang memakai jembatan penyeberangan

B = Jumlah pejalan kaki seluruhnya yang menyebrang jalan.

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

Tabel 2 Persentase Efektivitas JPO

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

Penelitian ini juga mengumpulkan data persepsi responden yang menggunakan JPO. Kuesioner dalam penelitian ini berisikan data responden dan pertanyaan terkait kepentingan dan harapan. Data responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, frekuensi penggunaan JPO per minggu dan persepsi kenyamanan. Sedangkan variabel pertanyaan kepuasan pengguna berisikan pertanyaan mengenai keamanan, kenyamanan dan kelengkapan. Butir pertanyaan terkait kepuasan responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Variabel Pertanyaan

No variabel	Variabel Pertanyaan
Keamanan	
1	JPO aman dari aksi kejahatan
2	JPO aman di lalui anak-anak
3	Landasan JPO tidak licin dan berlubang
4	Pegangan anak tangga JPO dalam kondisi baik
5	Kondisi JPO aman dari angin kencang
Kenyamanan	
6	Lokasi JPO mudah di akses

No variabel	Variabel Pertanyaan
7	JPO bersih dan tidak banyak sampah
8	Tidak ada hambatan karena terdapatnya pedagang dan pengemis
9	JPO tidak mengeluarkan bau yang tidak sedap
10	Anak tangga mudah di naiki
11	Lebih cepat menggunakan JPO dalam menyebrang jika lalu lintas tidak padat
Kelengkapan	
12	Area berjalan sangat memadai di badan JPO
13	Pagar pembatas dalam kondisi baik
14	Kondisi atap layak digunakan
15	Lampu penyebrangan masih berfungsi
16	Tersedianya fasilitas penyandang disabilitas

Pertanyaan terkait kepuasan yang berupa kepentingan dan harapan direspon oleh responden dengan memberikan nilai dalam skala likert [5]. Kuesioner pada bagian tingkat harapan untuk mengungkapkan seberapa penting variabel penilaian layanan Jembatan Penyebrangan Orang bagi responden. Tingkat Harapan adalah seberapa penting suatu variabel bagi para pengguna JPO dan seberapa besar harapan pengguna terhadap kinerja suatu fasilitas. Skala likert untuk mengukur harapan berisikan nilai 1 : Sangat Tidak Penting (STP), 2: Tidak Penting (TP), 3 : Cukup Penting (CP), 4 :

Penting (P), 5 : Sangat Penting (SP). Sedangkan untuk tingkat kinerja untuk menangkap pendapat dan penilaian responden terhadap variabel penilaian layanan Jembatan Penyebrangan Orang. Kinerja adalah persepsi pengguna terhadap apa yang telah diterima setelah menggunakan layanan dan seberapa besar tingkat pelayanan suatu variabel penelitian ini memiliki nilai 1 : Sangat Tidak Baik (STB), 2 : Kurang Baik (KB), 3 : Cukup Baik (CB), 4 : Baik (B), 5 : Sangat Baik (SB). Data yang diperoleh dari kuesioner ini selanjutnya akan diolah dengan menggunakan *Index Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui variabel yang menurut responden perlu untuk diperbaiki.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kondisi Eksisting Jembatan Penyebrangan Orang

Penelitian yang berlokasi di Jalan Kapten Muslihat Bogor tepatnya dari depan Stasiun Bogor dan samping Lembaga Pemasarakatan Kelas II Bogor. Objek yang diteliti adalah jembatan penyeberangan orang cara pengukuran jembatan adalah dengan menggunakan materan dan menggunakan meteran laser untuk mengetahui tinggi serta panjang Jembatan Penyebrangan Orang (JPO). Adapun Kondisi eksisting Jembatan jika dibandingkan dengan *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 027/T/Bt/1995 Tata Cara Perencanaan Jembatan Penyeberangan untuk Pejalan Kaki di Perkotaan* sebagai berikut [6]:

Tabel 4 Kondisi Eksisting JPO

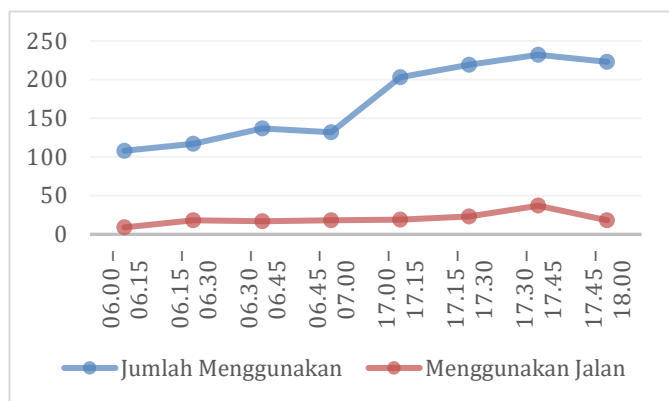
No	Parameter	Kondisi Fisik JPO Jl. Kapten Muslihat Bogor	Pedoman Bina Marga tahun 1995	Keterangan
Aspek Keselamatan				
1	Kebebasan Tinggi JPO dengan jalan	5,69 m	5,1 m	TIDAK SESUAI
	Kondisi / tinggi sandaran jembatan	1.3 m	≥ 1,35 m	SESUAI
	Kondisi jalur berjalan	Terbuka, tidak licin	-	
	Konstruksi jembatan	Girder Baja & Beton	Beton pracetak	SESUAI
Aspek Keamanan				
2	Lampu penerangan	Tersedia	-	
	Visibilitas	Mudah dilihat	Mudah dilihat	SESUAI
Aspek Kenyamanan				
3	Tinggi anak tangga	0,15 m	≥ 0,15 m, ≤ 0,215 m	SESUAI
	Lebar anak tangga	0,41 m	≥ 0,215 m ≤ 0,305m	TIDAK SESUAI
	Lebar landasan dan jalur Tangga	1,8 m	≥ 2 m	TIDAK SESUAI
	Ketersedian atap	Ada	-	

Berdasarkan tata Cara Perencanaan menurut Dirjen Bina Marga (1995), tinggi ideal jembatan penyeberangan orang adalah 4,6 m apabila tidak dilalui bus tingkat dan 5,1 m apabila dilalui bus tingkat serta perletakkan kepala jembatan berada diluar jalur trotoar.

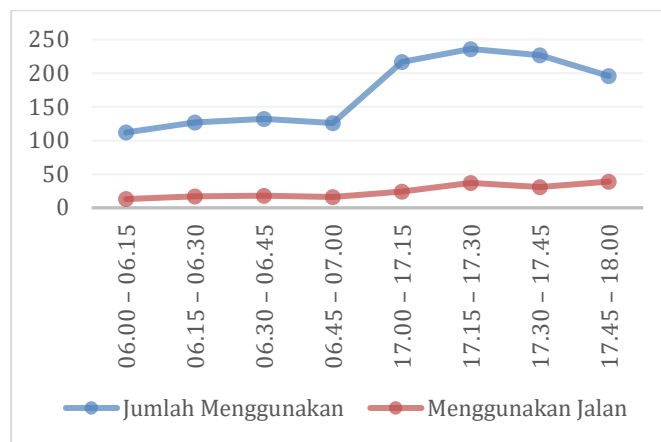
Kondisi di lapangan tinggi jembatan penyeberangan orang terlalu tinggi yaitu 5,69 m dan kepala jembatan berada di jalur trotoar sehingga hal itu sangat tidak sesuai dengan standar yang berlaku dan sirkulasi pejalan kaki menjadi tidak lancar serta tidak aman. Keadaan tersebut mengakibatkan beberapa para pejalan kaki lebih memilih tidak mempergunakan jembatan penyeberangan yang ada dan lebih memilih menyeberang langsung di jalan.

Efektivitas Jembatan Penyeberangan Orang

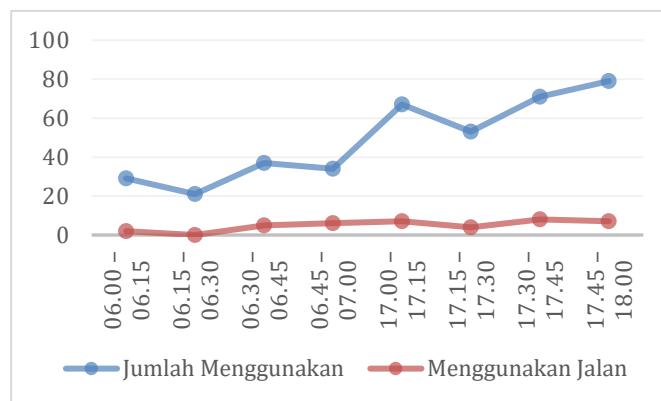
Hasil survei yang dilakukan pada hari Rabu (30 September 2020), Jumat (2 Oktober 2020) dan minggu (11 Oktober 2020) di pukul 06.00 – 07.00 WIB dan pukul 17.00 – 18.00 mengenai volume pejalan kaki yang menggunakan JPO dan yang tidak menggunakan JPO untuk menyeberang adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Volume Pejalan Kaki yang Menyebrang (Rabu, 30 September 2020)



Gambar 2. Volume Pejalan Kaki yang Menyebrang (Jumat, 1 Oktober 2020)



Gambar 3. Volume Pejalan Kaki yang Menyebrang (Jumat, 2 Oktober 2020)

Hasil perhitungan efektivitas penggunaan JPO dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Efektivitas Penggunaan JPO (Rabu, 30 September 2020)

Waktu Survei	Jumlah Menggunakan JPO	Menggunakan Jalan	Total Penyebrang Jalan	Efektivitas
	Jumlah	Jumlah		
06.00 – 06.15	108	9	117	88.98%
06.15 – 06.30	117	18	135	
06.30 – 06.45	137	17	154	
06.45 – 07.00	132	18	150	
17.00 – 17.15	203	19	222	90.18%
17.15 – 17.30	219	23	242	
17.30 – 17.45	232	37	269	
17.45 – 18.00	223	18	241	

Tabel 6. Efektivitas Penggunaan JPO (Jumat, 1 Oktober 2020)

Waktu Survey	Menggunakan JPO	Menggunakan Jalan	Total Penyebrang Jalan	Efektivitas
	Jumlah	Jumlah		
06.00 – 06.15	112	13	125	88.63%
06.15 – 06.30	127	17	144	
06.30 – 06.45	132	18	150	
06.45 – 07.00	126	16	142	
17.00 – 17.15	217	24	241	86.97%
17.15 – 17.30	236	37	273	
17.30 – 17.45	227	31	258	
17.45 – 18.00	196	39	235	

Tabel 7. Efektivitas Penggunaan JPO (Sabtu, 2 Oktober 2020)

Waktu Survey	Menggunakan JPO	Menggunakan Jalan	Total Penyebrang Jalan	Efektivitas
	Jumlah	Jumlah		
06.00 – 06.15	29	2	31	91.66%
06.15 – 06.30	21	0	21	
06.30 – 06.45	37	5	42	
06.45 – 07.00	34	6	40	
17.00 – 17.15	67	7	74	91.31%
17.15 – 17.30	53	4	57	
17.30 – 17.45	71	8	79	
17.45 – 18.00	79	7	86	

Berdasarkan Tabel 5, Tabel 6 dan Tabel 7 dapat diketahui nilai efektivitas hari kerja pada hari Rabu 30 September hingga 2 Oktober 2020 pukul 06.00 - 07.00 pagi hari sebesar 88,98% dan 17.00 – 18.00 sore hari sebesar 90,18% pada hari rabu sedang pada hari jumat pagi sebesar 88,63 %, dan jumat sore sebesar 86,97% sehingga JPO tersebut masuk dalam kategori "**Sangat Efektif**". Sedangkan pada akhir pekan pada tanggal 11 Oktober 2020 pukul 06.00 - 07.00 pagi hari sebesar 91,66% dan 17.00 – 18.00 sore hari sebesar 91,31%, sehingga JPO tersebut masuk dalam kategori "**Sangat Efektif**".

Berdasarkan perhitungan efektivitas dengan mempertimbangkan persentase pengguna JPO dan penyeberang jalan didapat hasil bahwa Jembatan Penyeberangan Orang di Jl. Kapten Muslihat Bogor "**Sangat Efektif**" karena melebihi 80% baik pada pagi hari maupun sore hari. Hal ini berkaitan dengan para pengguna JPO Jl. Kapten Muslihat Bogor berhubungan langsung dengan Stasiun Bogor sehingga para pengguna langsung masuk kedalam Stasiun Bogor.

Persepsi Pengguna Jembatan Penyebrangan

Persepsi pengguna jembatan penyebrangan orang dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan Index Performance Analysis (IPA). Kuesioner yang telah

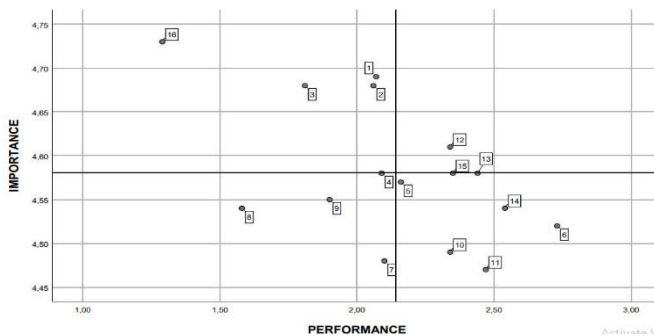
ditanggapi oleh responden lebih lanjut dianalisis untuk merancang berbagai variabel dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap variabel tersebut. Tabel berikut menyajikan karakteristik responden dalam penelitian ini.

Tabel 8. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria (62%); Wanita (38%)
2	Usia	20 – 25 Tahun (37%); 26 – 30 Tahun 34%; 31 – 37 Tahun (4%); 38 – 43 Tahun (17%); 44 – 49 Tahun (8%); >50 Tahun (0%)
3	Pendidikan terakhir	SD (0%); SMP (0%); SMA (37%); D3/S1 (46%); S2/S3 (17%); Lainnya (0%)
4	Pekerjaan Responden	Pelajar/Mahasiswa (12%); Ibu Rumah Tangga (14%); Wirausaha (8%); ASN (14%); Pegawai Swasta (25%); Lainnya (27%)
5	Frekuensi Penggunaan JPO/minggu	<2 kali(32%); 3 – 5 kali (57%); >5 kali (11%)
6	Persepsi Kenyamanan	Nyaman (8%); Cukup (28%); Tidak

No	Karakteristik	Persentase
Nyaman (64%)		

Berdasarkan 16 butir pertanyaan yang ditanggapi oleh responden berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan, maka diperoleh diagram kartesius IPA. Diagram kartesius IPA membagi 16 pertanyaan tersebut menjadi 4 kuadran berdasarkan tingkat kepentingan.



Gambar 4. Diagram kartesius IPA

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Variabel-variabel yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan/ pengguna JPO tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Variabel-variabel ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

- No 1 : JPO aman dari aksi kejahatan
- No 2 : JPO aman dilalui anak-anak
- No 3 : Landasan JPO tidak licin dan berlubang
- No 4 : Pegangan anak tangga JPO dalam kondisi baik
- No 16 : Tersedianya fasilitas penyandang disabilitas

Kuadran 1 yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Variabel-variabel yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

- No 12 : Area berjalan sangat memadai di badan JPO
- No 13 : Pagar pembatas dalam kondisi baik
- No 14 : Lampu penyebrangan masih berfungsi

Kuadran 2 yang memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pengguna JPO sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan JPO tersebut memiliki keunggulan di mata pengguna

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Variabel-variabel pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan

- No 7 : JPO bersih dan tidak banyak sampah

No 8 : Tidak ada hambatan karena terdapatnya pedagang dan pengemis

No 9 : JPO tidak mengeluarkan bau yang tidak sedap

Kuadran 3 pada variable diatas dianggap kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun pelaksanaan dilapangan harus tetap diperhatikan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kepentingan dari ketersediaan pelayanan itu sendiri. Karena jika tidak diperhatikan dan kinerjanya memburuk maka akan dapat berpengaruh pada keseluruhan pelayanan yang diberikan.

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Variabel-variabel yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan, variabel tersebut antara lain:

- No 5 : Kondisi JPO aman dari angin kencang
- No 6 : Lokasi JPO mudah di akses
- No 10 : Anak tangga mudah di naiki
- No 11 : Lebih cepat menggunakan JPO dalam menyebrang jika lalu lintas tidak padat
- No 14 : Kondisi atap layak digunakan

Pengguna sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan walaupun kuadran ini di anggap tidak penting

Pada variabel prioritas yang harus di perbaiki terdapat 5 poin yang harus di perbaiki yaitu JPO aman dari aksi kejahatan. Dari berita yang beredar memang ada aksi kejahatan yang berada di JPO stasiun Bogor. Seperti yang di beritakan pada portal berita *Kompas.com* pada tanggal 14 Januari tahun 2021 yang memberitakan polisi menangkap copet yang biasa beraksi di kawasan JPO stasiun Bogor, lalu pada portal berita *TribunnewsBogor.com* yang memberitakan Satreskrim Polresta kota Bogor melakukan reka adegan kasus pencopetan pada JPO stasiun Bogor. Sehingga sangat relevan jika harus meningkatkan keamanan di JPO stasiun Bogor. JPO aman di lalui anak-anak pada variabel pertanyaan ini anak jika dilihat pada Gambar 1 terdapat foto pembatas JPO sudah banyak yang berlubang sehingga tidak aman jika di lalui oleh anak-anak. Sehingga dari hasil survei kuisisioner sangat relevan jika pada variabel pertanyaan ini harus di perbaiki.

Landasan JPO tidak licin dan berlubang Pada variabel pertanyaan ini juga dapat dilihat dari foto yang terdapat pada Gambar 1 yang menunjukkan bahwa JPO yang ada di stasiun Bogor memang licin dan berlubang sehingga wajar jika variabel ini pun harus di perbaiki fasilitasnya. Begitu juga dengan variabel nomor 4 yaitu pegangan anak tangga JPO dalam kondisi baik. Karena landasan yang licin dan berlubang sehingga membuat pengguna memakan waktu lebih lama untuk melawati JPO karna harus berhati-hati

Kemudian dapat dilihat dari kuadran 3 pada variabel pertanyaan no 8 yaitu Tidak ada hambatan karena terdapatnya pedagang dan pengemis. Dari kuadran tersebut merupakan kuadran yang hasil dari responden kurang memuaskan dan harus diperbaiki meskipun menurut responden tidak terlalu penting. Tersedianya fasilitas penyandang disabilitas Pada variabel pertanyaan ini memang harus di tambah atau di berikan fasilitas bagi

penyanggah di sablitas. Karena di JPO st Bogor tidak ada fasilitas bagi penyanggah di sablitas untuk menyebrang.

KESIMPULAN

Hasil analisis data dalam analisis tingkat kepuasan pengguna Jembatan Penyeberangan Orang di Stasiun Bogor pada Jl. Kapten Muslihat maka diperoleh terdapat 5 item yang harus di perbaiki terutama dari aspek keamanan yang terdapat pada variabel no 1 (JPO aman dari aksi kejahatan), 2 (JPO aman dilalui anak-anak), 3 (Landasan JPO tidak licin dan berlubang), dan 4 (Pegangan anak tangga JPO dalam kondisi baik) serta terdapat item kelengkapan yang harus di perbaiki adalah variabel 16 yaitu untuk memberikan fasilitas untuk penyanggah disabilitas menurut responden variabel ini sangatlah penting untuk diperhatikan. Kemudian untuk item kenyamanan terdapat tiga variabel yang harus di perbaiki yaitu variabel no 7 (JPO bersih dan tidak banyak sampah), 8 (Tidak ada hambatan karena terdapatnya pedagang dan pengemis), 9 JPO tidak mengeluarkan bau yang tidak sedap. Kemudian JPO ini sangat efektif digunakan oleh pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Muhammad Mulyadi, A. Verani Rouly Sihombing, H. Hendrawan, A. Vitriana, and A. Nugroho, "Walkability and importance assessment of pedestrian facilities on central business district in capital city of Indonesia," *Transp Res Interdiscip Perspect*, vol. 16, 2022, doi: 10.1016/j.trip.2022.100695.
- [2] J. J. Fruin, "Pedestrian Planning and Design," *Elevator World Inc*, vol. 77, no. 4, 1971.
- [3] P. J. Osly, W. Meutia, and I. Yahya, "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI RUTE BERJALAN TERBAIK MAHASISWA (Studi Kasus Jalur Pendestrian Fakultas Teknik Universitas Pancasila)," *Konstruksia*, vol. 12, no. 2, 2021, doi: 10.24853/jk.12.2.105-117.
- [4] A. Nadjam, M. Ferdiansyah, and H. J. Sitorus, "EFEKTIVITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA JEMBATAN PENYEBERANGAN ORANG (JPO) DI PASAR INDUK KRAMAT JATI," *Jurnal Poli-Teknologi*, vol. 17, no. 1, 2018, doi: 10.32722/pt.v17i1.1091.
- [5] P.J.Osly, W. Meutia, and Erlangga. D, "COMMUNITY PERCEPTIONS OF URBAN TRANSPORT PERFORMANCE," *Jurnal Infrastruktur*, vol. 9, no. 2, 2023, 131 - 138, doi: <https://doi.org/10.35814/infrastruktur.v9i2.5656>
- [6] Direktorat Jenderal Bina Marga. 1995. "Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 027/T/Bt/1995

Tata Cara Perencanaan Jembatan Penyeberangan untuk Pejalan Kaki di Perkotaan". Direktorat Jenderal Bina Marga, Jakarta.

