

ANALISIS KUADRAN HARAPAN DAN PERSEPSI PUBLIK TERHADAP TEMPAT DUDUK DAN TOILET UMUM DI JALAN MALIOBORO

lin Mutmainnah¹, Nur Annissa Tajmakal Ohorella², Maudi Mirqoatul Mafa'atih³, Edy Widodo⁴

Universitas Islam Indonesia

linmutmainnah179@gmail.com, edywidodo@uii.ac.id

ABSTRAK

Malioboro adalah kawasan perbelanjaan yang legendaris dan menjadi salah satu kebanggaan kota Yogyakarta. Malioboro juga sebagai destinasi wajib bagi wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta. Sebagai tempat destinasi yang terkenal di Daerah Istimewa Yogyakarta maka pemerintah harus membuat masyarakat nyaman dan puas terhadap fasilitas-fasilitas yang tersedia di Malioboro tersebut. Fasilitas yang terdapat di Malioboro dan sangat penting bagi pengunjung adalah Toilet Umum dan Tempat Duduk yang disediakan untuk pengunjung Malioboro. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap tempat duduk dan toilet umum di daerah Malioboro dengan menggunakan analisis kuadran harapan dan persepsi publik. Didapatkan hasil tingkat kepuasan pengunjung Malioboro dalam menggunakan fasilitas tempat duduk adalah sebesar 74,81%, sedangkan tingkat kepuasan responden dalam menggunakan toilet umum di jalan Malioboro adalah sebesar 67,15%.

Kata kunci: Malioboro, Pengunjung, Tempat Duduk, Toilet Umum, Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik.

ABSTRACT

Malioboro is a legendary expenditure area and is one of the proud cities of Yogyakarta. Malioboro is also a mandatory destination for tourists visiting Yogyakarta. As a well-known destination in the Special Region of Yogyakarta, the government must make people comfortable and satisfied with the facilities available at Malioboro to become a better tourist spot. Facilities provided at Malioboro and very important for visitors is the Public Toilet and Seating provided for visitors to Malioboro. Therefore, researchers need to conduct research to determine the level of visitor satisfaction with public toilets and toilets in the Malioboro area by using the analysis of quadrant expectations and perceptions of the community. Results obtained The level of satisfaction of visitors to Malioboro in using seating facilities is 74.81%, while the level of satisfaction of respondents in using public toilets on Malioboro street is 67.15%.

Keyword: Malioboro, Visitor, Seat, Public Toilet, Importance Performance Anaysis.

PENDAHULUAN

Malioboro adalah kawasan perbelanjaan yang legendaris dan menjadi salah satu kebanggaan kota Yogyakarta. Penamaan Malioboro berasal dari nama seorang anggota kolonial Inggris yang dahulu pernah menduduki Jogja pada tahun 1811-1816 M yang bernama Marlborough (News, 2018). Selain sebagai pusat *Central Bussines Distric (CBD)*, Malioboro juga sebagai destinasi wajib bagi wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta. Sebagai tempat destinasi yang terkenal di Daerah Istimewa Yogyakarta maka pemerintah harus membuat masyarakat nyaman dan puas terhadap fasilitas-fasilitas yang tersedia di Malioboro tersebut agar lebih menjadi tempat wisata yang lebih baik. Salah satu fasilitas yang terdapat di Malioboro dan sangat penting bagi pengunjung adalah Toilet Umum dan Tempat Duduk yang disediakan untuk pengunjung Malioboro.

Toilet Umum di Malioboro sendiri terbilang sangat penting bagi pengunjung Malioboro, begitu pula dengan Tempat Duduk bagi pengunjung Malioboro. Dimana tempat duduk untuk pengunjung ini penting karena setiap pengunjung yang mengunjungi Malioboro

kemungkinan besar akan berjalan-jalan dan melihat-lihat barang-barang yang dijual di Malioboro dan akan mengintari jalan di Malioboro sehingga para pengunjung akan merasa capek dan ingin duduk di suatu tempat, oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap tempat duduk untuk pengunjung di Malioboro. Kemudian toilet umum di Malioboro sangat penting bagi para pengunjung yang ingin buang air kecil, buang air besar atau hal lainnya yang ingin dilakukan di dalam toilet. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap tempat duduk dan toilet umum di daerah Malioboro.

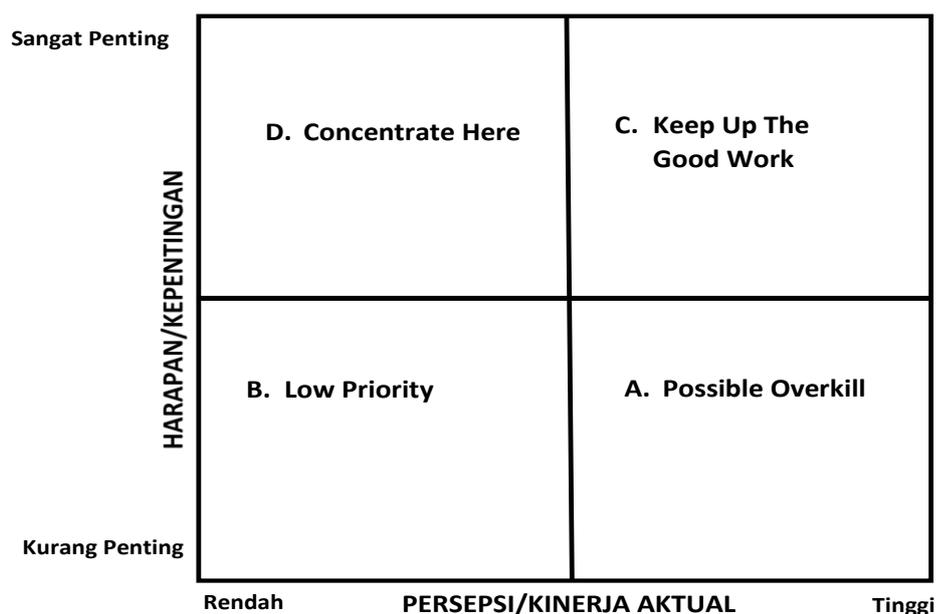
METODE

Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang diperoleh dari responden dengan menggunakan alat kuesioner. Kuesioner berisi pernyataan yang kemudian akan diisi oleh responden dengan kriteria pernah mengunjungi malioboro dalam 3 bulan terakhir dan berusia ≥ 15 tahun. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Malioboro sedangkan sampel yang diambil adalah 129 orang yaitu pengunjung yang mengisi kuisisioner.

Kuisisioner yang digunakan harus sudah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Ghozali dalam penelitian Moch. Romzi Arifin mengatakan bahwa uji validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari responden melalui kuesioner benar-benar valid atau tidak. Suatu instrumen atau kuesioner bisa dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Arifn 2019). Sedangkan uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Janti 2014).

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik atau yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dimana digunakan dua komponen yaitu analisis kuadran harapan dan analisis persepsi publik (kenyataan).

Uji Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat kesenjangan antara Harapan dengan Persepsi dalam variabel yang dianalisis. Uji dilakukan dengan membedakan nilai Mean antara Harapan dengan Persepsi. Selanjutnya pemetaan variabel atau atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius, diagram tersebut dibatasi dengan sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dari diagram dibawah ini :



(Sumber : <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/jti/article/view/12394/pdf>)

Gambar 1. Diagram IPA

Pengertian dari empat kuadran diagram kartesius pada Gambar 1. diatas adalah sebagai berikut (Hariany 2014):

- Concentrate Here* (konsentrasi di sini).
Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengunjung.
- Keep up with the good work* (Kuadran B).
Menunjukkan unsur pelayanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Low Priority* (Kuadran C)
Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung. Pelaksanaannya biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Possibly Overkill* (Kuadran D).
Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pengunjung kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Dari hasil penilaian tingkat harapan dan persepsi akan diperoleh suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan persepsi. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja harapan dengan skor persepsi. Simbol X menunjukkan persepsi pengunjung dan symbol Y menunjukkan harapan pengunjung.

Rumus tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut (Idris 2009) :

$$Tki = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

dengan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$\sum X_i$ = Jumlah skor penilaian persepsi

$\sum Y_i$ = Jumlah skor penilaian harapan

HASIL

Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat kuisiner, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah alat atau pernyataan yang digunakan sudah memenuhi syarat valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung yang akan diteliti.

1. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS dapat diketahui bahwa butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk mendapatkan data dan kemudian di analisis.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien reliabilitas atau *Alpha* (*Cronbach*). Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.06 (Arifn 2019). Dari hasil *output* SPSS dapat diketahui bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* adalah seperti yang terdapat pada tabel 1. Berikut :

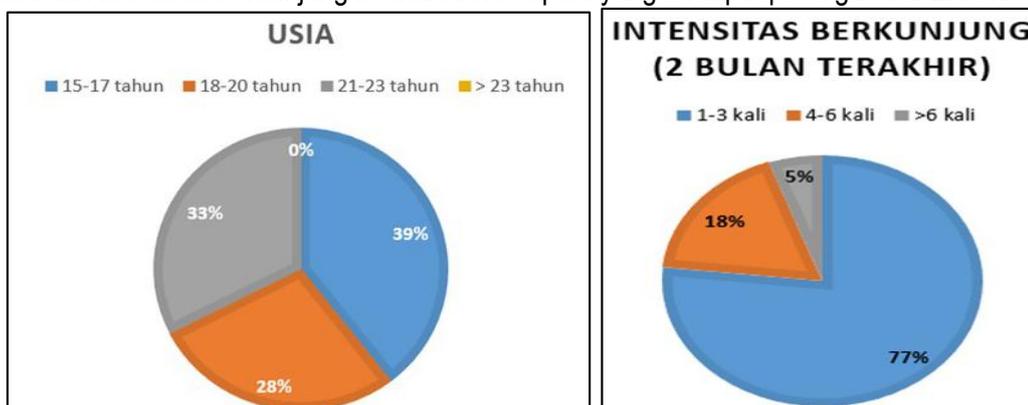
Tabel 1. Uji Reliabilitas

Kuisiner	Cronbanch's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Harapan	0.924	0.60	Reliabel
Kenyataan	0.963	0.60	Reliabel

Dari tabel 1. diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0.06 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisiner yang digunakan reliabel dan dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data untuk memperoleh informasi.

3. Statistika Deskriptif Hasil Responden

Data yang diambil melalui responden sebanyak 129 responden dengan masing-masing usia dan intensitas berkunjung ke Malioboro seperti yang terdapat pada gambar 2. berikut :



Gambar 2. Statistika Deskriptif Usia Responden dan Intensitas Berkunjung

Pada gambar 2. pie chart di atas, dapat dilihat bahwa responden paling banyak berusia 15-17 tahun, dimana persentase responden dengan usia tersebut yaitu sebesar 39%. Sedangkan responden paling sedikit berusia lebih dari 23 tahun, dimana tidak ada responden dengan usia lebih dari 23 tahun. Kemudian dapat dilihat juga bahwa intensitas responden berkunjung ke Malioboro dalam 2 bulan terakhir paling banyak sebanyak 1-3 kali kunjungan yaitu sebanyak 77% dari 129 responden sedangkan paling sedikit responden berkunjung lebih dari 6 kali dalam 2 bulan terakhir yaitu sebesar 5% dari 129 responden.

4. Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik

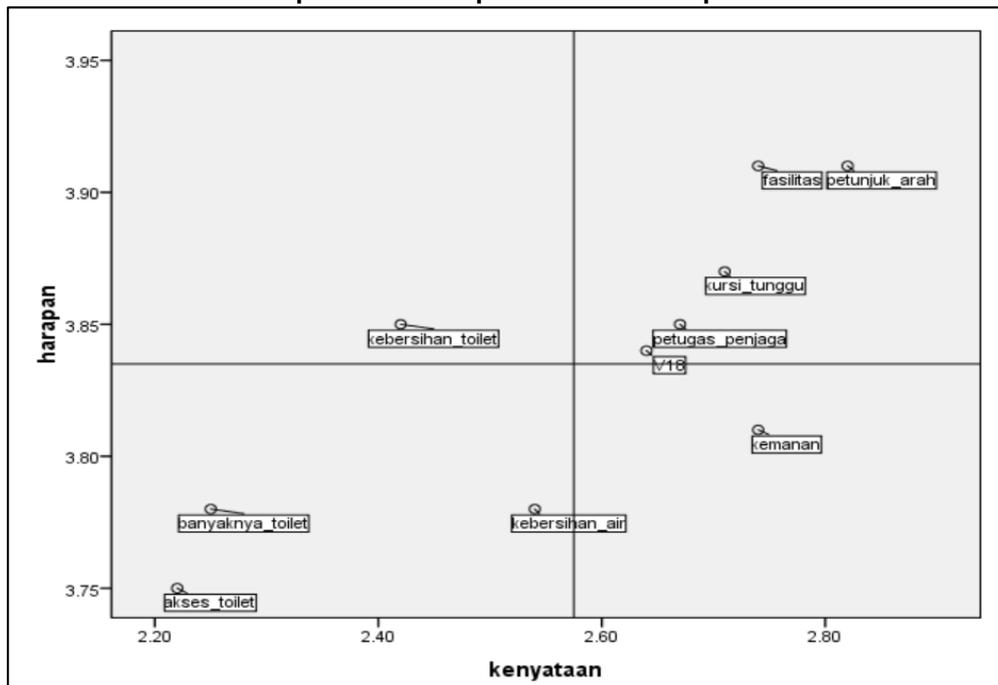
Penelitian ini menggunakan variabel-variabel atau butir pernyataan yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung Malioboro. Variabel-variabel tersebut adalah seperti pada table 2. berikut :

Tabel 2. Variabel Kuisisioner

Variabel	Butir pernyataan
Kenyamanan tempat duduk di pedestrian	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat sampah yang terjangkau • Letak tempat duduk • Jarak antar tempat duduk • Luas tempat duduk yang sesuai
Keamanan tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> • Terjaminya keselamatan dari bahaya keserempet pesepeda
Fasilitas pendukung tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> • Atap peneduh tempat duduk • Lampu penerangan di malam hari • Perlindungan sinar matahari (perubahan cuaca) • Banyaknya jumlah tempat duduk
Kenyamanan toilet umum	<ul style="list-style-type: none"> • Atap peneduh tempat duduk • Lampu penerangan di malam hari • Perlindungan sinar matahari (perubahan cuaca) • Jumlah tempat duduk • Kebersihan toilet umum • Akses toilet umum • Terjaganya kebersihan
Keamanan toilet umum	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan ketika menggunakan toilet umum. • Petugas menjaga keamanan pengguna toilet umum
Fasilitas pendukung Toilet Umum	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah ketersediaan toilet umum • Petunjuk arah yang jelas dan sesuai • Tersedianya fasilitas perawatan • Tersedianya kursi tunggu • Toilet open 24 jam

Dari variabel butir pernyataan tersebut kemudian dilakukan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan dijabarkan dalam diagram kartesius. Hasil penjabaran dari diagram kartesius tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

4.1. Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik terhadap Toilet Umum



Gambar 3. Hasil Analisis IPA terhadap Objek Toilet Umum

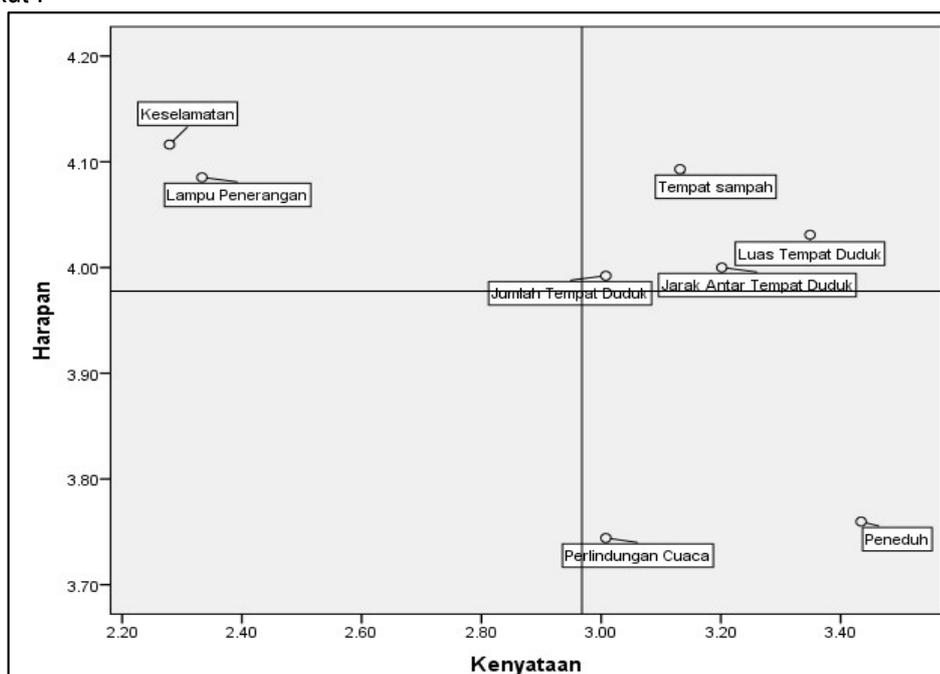
Dari gambar 3. diatas dapat diketahui interpretasi penyebaran variabel dalam objek toilet umum kedalam empat kuadran bagian diagram kartesius yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A, pengunjung menginginkan karakteristik itu tetapi tidak mendapatkannya. Kuadran ini menunjukkan indikator-indikator yang membutuhkan perhatian karena responden menjadi tidak memperoleh apa yang diinginkannya sehingga responden menjadi tidak puas. Atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna, namun kinerja yang dirasakan oleh pengguna dirasa kurang memuaskan atau masih belum sesuai harapan pengguna. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran A adalah Indikator 11 yaitu kebersihan toilet
2. Kuadran B, pengunjung menginginkan karakteristik itu dan ia mendapatkannya. Kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan suatu atribut dinilai sangat penting oleh pengunjung dan kinerja yang diberikan Pemkot telah sesuai dengan harapan pengunjung, sehingga pengunjung merasa puas. Dengan demikian, atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan penggunanya. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran B adalah Indikator 13 : petugas yang siap siaga menjaga keamanan pengguna toilet umum, Indikator 15 : petunjuk arah yang jelas dan sesuai, Indikator 16 : tersedianya fasilitas peralatan sesuai standar, Indikator 17 : tersedia kursi ruang tunggu dan Indikator 18 : tersedia toilet umum open 24 jam.

3. Kuadran C, menunjukkan indikator yang dinilai masih kurang penting oleh pengunjung dan kinerja yang dinilai biasa atau cukup saja. Prioritas perbaikan kinerja pada atribut di kuadran C ini menjadi rendah karena pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis, atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah Indikator 10 : mudahnya akses toilet umum, Indikator 11 : kebersihan air di toilet umum dan Indikator 14 : banyaknya ketersediaan toilet umum.
4. Kuadran D, memuat atribut yang dinilai pengguna kurang penting, tetapi kinerja yang dihasilkan dari atribut ini sudah memenuhi harapan pengguna. Pemkot dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan atribut pada kuadran ini ke atribut dengan prioritas utama (kuadran A). Berdasarkan hasil analisis, atribut pada kuadran D adalah Indikator 12 : terjaganya keamanan ketika menggunakan toilet umum.

4.2. Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik terhadap Objek Tempat Duduk

Sedangkan hasil analisis IPA untuk objek tempat duduk mendapatkan hasil sebagai berikut :



Gambar 4. Hasil Analisis IPA terhadap Objek Tempat Duduk

Dari gambar 4. diatas dapat diketahui interpretasi penyebaran variabel dalam objek tempat duduk kedalam empat kuadran bagian diagram kartesius yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran I, Anggota-anggota yang masuk didalam kuadran I adalah anggota yang menurut pengguna sangat penting dan menjadi focus utama dalam perbaikan dan peningkatan. Akan tetapi, kenyataan yang diterima oleh pengguna tidak sesuai dengan yang diharapkan. Adapun anggota-anggota kuadran I adalah keselamatan dari terserempet pengendara sepeda dan lampu penerangan yang cukup.
2. Kuadran II, Anggota kuadran II adalah anggota yang dinilai sangat penting oleh pengguna dan kenyataannya sudah sesuai dengan yang diharapkan. Adapun anggota-anggota kuadran II adalah Tersedianya tempat sampah yang terjangkau dari tempat

duduk, luas tempat duduk, jarak antar tempat duduk dan jumlah tempat duduk yang ada di Jalan Malioboro.

3. Kuadran III, Anggota-anggota kuadran III adalah anggota yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dapat dilihat pada gambar tidak terdapat anggota kuadran III yang artinya tidak terdapat anggota yang kurang penting dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.
4. Kuadran IV, Anggota-anggota kuadran IV adalah anggota yang dianggap tidak penting dan pada kenyataannya sesuai dengan yang diharapkan sehingga dianggap terlalu berlebihan. Adapun yang menjadi anggota kuadran IV adalah: Perlindungan dari perubahan cuaca dan paying peneduh di tempat duduk.

5. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dengan Harapan Publik

Setelah mengetahui hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada variabel butir pernyataan kuesioner, selanjutnya dapat dihitung tingkat kepuasan pengunjung Malioboro terhadap fasilitas toilet umum dan tempat duduk secara keseluruhan dengan menggunakan persamaan (1).

5.1. Tempat Duduk

Dari 129 responden, hasil nilai yang diberikan pengunjung terhadap isian kuisisioner tentang persepsi dan harapan terhadap tempat duduk yang ada di Malioboro menunjukkan bahwa total nilai yang diberikan pelanggan pada persepsi adalah sebesar 3071 dan harapan sebesar 4105. Dengan demikian, tingkat kesesuaian antara persepsi publik dan harapan pengunjung adalah seperti berikut:

$$Tki = \frac{3071}{4105} \times 100\% = 74.81\% \dots \dots \dots (2)$$

5.2. Toilet Umum

Dari 129 responden, hasil nilai yang diberikan pengunjung terhadap isian kuisisioner tentang persepsi dan harapan terhadap Toilet Umum di Malioboro menunjukkan bahwa total nilai yang diberikan pelanggan pada persepsi adalah sebesar 3322 dan harapan sebesar 4947. Dengan demikian didapatkan hasil yaitu:

$$Tki = \frac{3322}{4947} \times 100\% = 67.15\% \dots \dots \dots (3)$$

SIMPULAN

Dari penelitian kali ini, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu: Didapatkan hasil tingkat kepuasan pengunjung Malioboro dalam menggunakan fasilitas tempat duduk adalah sebesar 74,81%, sedangkan tingkat kepuasan responden dalam menggunakan toilet umum di jalan Maliboro adalah sebesar 67,15%.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada bapak Edy Widodo atas bimbingannya serta teman teman semua yang sudah membantu terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifn, Moch. Romzi. 2019. "PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI BUKALAPAK ." *e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN* 108-123.
- Hariany, Zulfida. 2014. "ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN." *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* 17-21.
- Idris, Zilhardi. 2009. "KAJIAN "TINGKAT KEPUASAN" PENGGUNA ANGKUTAN UMUM DI DIY." *dinamika TEKNIK SIPIL* 189-196.
- Janti, Suhar. 2014. "ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SI/TI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN ." *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)* A 155 - A 160.
- News, Detik. 2018. *Mau Keliling Malioboro Yogya, Kini Tersedia Sepeda*. Oktober 27. <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4275964/mau-keliling-malioboro-yogya-kini-tersedia-sepeda>.