

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS JEMBATAN
PENYEBERANGAN ORANG (JPO)
DI JALAN JENGGOLO, BUDURAN, KABUPATEN SIDOARJO**

Rifky Aldilla Primasworo^{1*}, Andy Kristafi Arifianto², Della Anggriani³

ABSTRAK

Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) merupakan fasilitas penting dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan pejalan kaki, terutama di kawasan padat lalu lintas seperti Jalan Jenggolo, Kabupaten Sidoarjo. Namun, kondisi eksisting JPO di lokasi tersebut masih belum optimal karena minimnya pencahayaan, kurangnya fasilitas penyanggah disabilitas, serta rendahnya tingkat kebersihan dan pengawasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas JPO dan merumuskan strategi peningkatan yang tepat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kesenjangan antara kepentingan dan kinerja, serta analisis SWOT untuk mengidentifikasi strategi pengembangan. Survei dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan pengguna JPO. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 85,37% dengan beberapa atribut yang tergolong prioritas utama untuk ditingkatkan, seperti penerangan, fasilitas difabel, tempat sampah, dan perbaikan fisik jembatan. Analisis SWOT menunjukkan posisi JPO berada dalam kuadran I (strategi pertumbuhan stabil), yang merekomendasikan peningkatan fasilitas secara bertahap melalui optimalisasi kekuatan dan pemanfaatan peluang. Temuan ini diharapkan menjadi dasar perumusan kebijakan dalam pengelolaan infrastruktur pedestrian yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Jembatan Penyeberangan Orang, Kepuasan Pengguna, Importance Performance Analysis, SWOT, Sidoarjo

ABSTRACT

Pedestrian Overpasses (JPO) serve as essential facilities in ensuring the safety and comfort of pedestrians, particularly in high-traffic areas such as Jalan Jenggolo, Sidoarjo Regency. However, the existing condition of the JPO at this location remains suboptimal due to inadequate lighting, the absence of disabled-friendly facilities, as well as poor cleanliness and surveillance. This study aims to assess user satisfaction regarding JPO facilities and formulate appropriate improvement strategies. The research employs a descriptive quantitative method, using Importance Performance Analysis (IPA) to identify gaps between importance and performance, and SWOT analysis to determine strategic directions. A total of 100 JPO users participated in the survey. The analysis shows a satisfaction level of 85.37%, with several key attributes—such as lighting, trash bins, disabled facilities, and structural maintenance—identified as top priorities for enhancement. The SWOT analysis places the JPO in Quadrant I (Stable Growth Strategy), suggesting phased facility upgrades by optimizing strengths and leveraging opportunities. These findings are expected to inform policies for inclusive and sustainable pedestrian infrastructure management.