

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu**



OLEH:

DELLA ANGGRIANI

2021520068

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Jembatan
Penyeberangan Orang di Jl Jenggolo, Kecamatan Buduran
Kabupaten Sidoarjo.
Nama : Della Anggriani
Nim : 2021520068
Program Studi Teknik Sipil

Menyetujui :

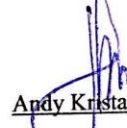
Dosen Pembimbing I



Rifky Aldila Primasworo, ST., MT

NIDN : 0704058602

Dosen Pembimbing II



Andy Kristafi Arifianto, ST., MM

NIDN : 0012117601

Ketua Program Studi



Handika Setya Wijaya, S.Pd., MT

NIDN : 0709089201

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : *DELLA ANGGRIANI*
NIM : *2021520068*
Program Studi : *Teknik Sipil*
Fakultas : *Teknik*
Judul Skripsi : *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Jembatan
Penyeberangan Orang di Jl Jenggolo, Kecamatan Buduran,
Kabupaten Sidoarjo*

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Malang,.....

Yang Menyatakan,



Della Anggriani
NIM : *2021520068*

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Utama


Rifky Aldila Primasworo, ST., MT
NIDN : *0704058602*

Dosen Pembimbing Pendamping


Andy Kristafi Arifianto, ST., MM
NIDN : *0012117601*

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Della Anggriani

Nim : 2021520068

Program Studi: Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Jembatan
Penyeberangan Orang di Jl Jenggolo, Kecamatan Buduran,
Kabupaten Sidoarjo*

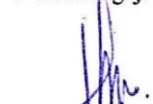
Mengesahkan

MAJELIS PENGUJI

Dosen Penguji I


Rifky Aldila Primasworo, ST., MT
NIDN : 0704058602

Dosen Penguji II


Andy Kristafi Arifianto, ST., MM
NIDN : 0012117601

Dosen Penguji III


Pamela Dinar Rahma, ST., MT
NIDN : 0721108503



Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik


Proti Widowati, M.P
NIDN : 0024086506

Tanggal Lulus :

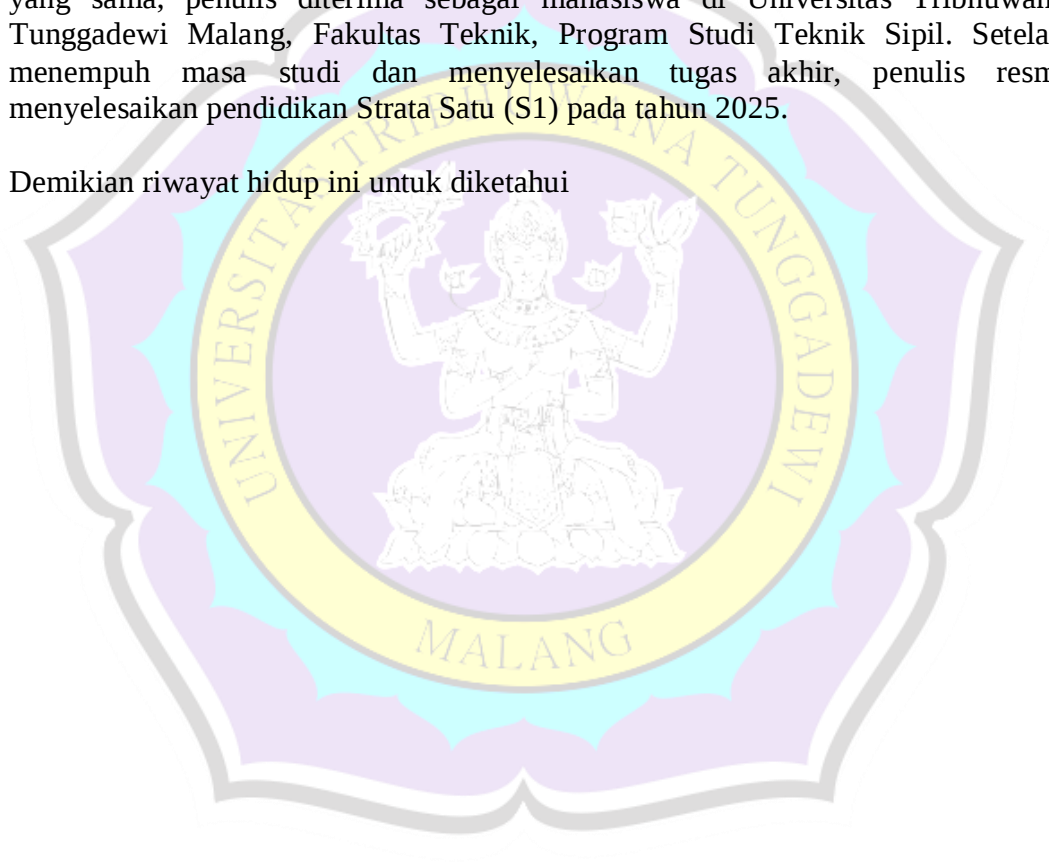
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama penulis adalah Della Anggriani, lahir di Waingapu pada tanggal 10 September 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, putri dari pasangan Bapak Sentis Nita dan Ibu Sherly Hamu Tamu. Penulis berdomisili di Waingapu, Kabupaten Sumba Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Jenjang pendidikan dasar ditempuh di SD Negeri Taimanu dan diselesaikan pada tahun 2015. Selanjutnya, penulis melanjutkan ke SMP Negeri 2 Waingapu, dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas dilanjutkan di SMA Negeri 1 Waingapu pada jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil. Setelah menempuh masa studi dan menyelesaikan tugas akhir, penulis resmi menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada tahun 2025.

Demikian riwayat hidup ini untuk diketahui



**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 penyangang 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.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan yang Maha Esa. Berkat Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang di Jl Jenggolo, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo”**. karya ini disusun sebagai tugas akhir untuk mendapat gelar sarjana teknik.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam terciptanya karya ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terima kasih Tuhan yang telah membimbing menyertai dan melindungi penulis dalam menyelesaikan studi.
2. Bapak Prof.Dr.Ir Eko Handayanto, M.Sc selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.
3. Ibu Prof.Ir. Widowati,M.P selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.
4. Bapak Handika Setya Wijaya, S.Pd., MT selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.
5. Bapak Rifky Aldila Primasworo ST., MT selaku dosen pembimbing I
6. Bapak Andy Kristafi Arifianto, ST., MM selaku dosen pembimbing II
7. Ibu Pamela Dinar Rahma, ST., MT selaku dosen penguji
8. Bapak/Ibu Dosen pengampu mata kuliah Program Studi Teknik Sipil
9. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Sentis dan Ibu Sherly , terima kasih atas segala doa, dukungan, kasih sayang, serta nasihat yang tiada henti. Pengorbanan, kesabaran, dan cinta kalian menjadi kekuatan terbesar saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kakak-kakak tercinta, Norma dan Selviani, adik laki-laki saya, Faldi, serta Bibi Farida, yang selalu memberikan semangat, dukungan moral, doa, dan perhatian penuh kasih selama proses penyusunan tugas akhir ini.
11. Seseorang yang istimewa, Shifa Rizky Nurrachmad, yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, dan motivasi dengan penuh pengertian selama proses ini berlangsung.
12. Sahabat-sahabat terbaik saya, Asri dan Sri, serta teman-teman seperjuangan

saya, Andy, Ason, dan Arki, yang selalu memberikan semangat, tawa, dan kebersamaan yang berarti selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini

Demikian pula dengan penelitian ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritikan, masukan dan saran akan sangat berarti bagi penulis. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca.
Terima Kasih

Malang.....2024

Della Anggriani



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Jembatan Penyeberangan Orang	6
2.1.1 Ketentuan Pembangunan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	6
2.1.2 Kriteria Penentuan Fasilitas Penyeberangan sebidang dan tidak sebidang	8
2.2 Pejalan Kaki.....	9
2.2.1. Keragaman Pejalan Kaki.....	9
2.2.2. Jalur Pejalan Kaki.....	10
2.2.3. Fungsi Jalur Pejalan Kaki	10
2.3 Jenis-Jenis Fasilitas Penyeberangan Jalan	10
2.3.1 Penyeberangan Sebidang (<i>at-grade</i>).....	10
2.3.2 Penyeberangan tidak sebidang (<i>elevated/underground</i>).....	12
2.4 Metode Importance Performance Analisis (IPA)	13
2.5 Analisis Kuadran	16
2.6 Analisis SWOT	18
2.7 Penelitian Terdahulu	25
2.8 Kerangka Teori	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3. Metode Pengumpulan Data	35
3.3.1. Data Primer	35
3.3.2. Data Sekunder.....	36
3.4. Ukuran Tingkat Kinerja Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	37
3.4.1 Tingkat Pengukuran	37
3.4.2. Skala Pengukuran	37
3.5. Populasi dan Sampel	38
3.5.1. Populasi.....	38
3.5.2. Sampel.....	38
3.6. Teknis Pengumpulan Data.....	39
3.6.1. Metode Survei.....	39
3.6.2. Teknis Survei.....	39
3.7. Metode Analisa Data.....	39
3.7.1 Analisis Kondisi Eksisting Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	39
3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	40
3.7.3 Analisis SWOT	43
3.8. Diagram Alir Penelitian	49
3.9. Desain Survey.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Kondisi Eksisting Pada Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) Di Jalan Jenggolo, Kabupaten Sidoarjo	55
4.1.1 Lokasi Jembatan Penyeberangan Orang	55
4.1.2 Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang	57
4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jembatan Penyeberangan Orang	64
4.3 Strategi Tingkat Kepuasan Pengguna Jembatan Penyeberangan Orang Di Jalan Jenggolo, Kabupaten Sidoarjo	73
4.3.1 Faktor Internal	73
4.3.2 Faktor Eksternal	76
4.3.3 SWOT	78
BAB V PENUTUP	88
5.1. Kesimpulan.....	88

5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Penentuan Fasilitas Penyebrangan Sebidang	8
Tabel 2.2 Kriteria Penentuan fasilitas Penyebrangan Tidak Sebidang	9
Tabel 2.3 Variabel Kepentingan dan Kepuasan	15
Tabel 2. 4 Matrik EFAS	19
Tabel 2 5 Matrik IFAS	20
Tabel 2.6 Pedoman Angka Rating serta Maksudnya	22
Tabel 2.7 Matrik SWOT	23
Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Skor kuesioner	36
Tabel 3. 2 Kebutuhan Data Sekunder	36
Tabel 3. 3 Skala Likert	41
Tabel 3. 4 Tabel Variabel Kepentingan dan Kepuasan.....	42
Tabel 3. 5 Matrik EFAS	44
Tabel 3. 6 Matrik IFAS	45
Tabel 3.7 Pedoman Angka Rating serta Maksudnya	47
Tabel 3.8 Matrik SWOT	48
Tabel 3. 9 Desain Survey	50
Tabel 4. 1 Perbandingan Standar Jembatan Penyeberangan Orang dan kondisi eksisting Jembatan Penyeberangan Orang	58
Tabel 4. 2 Skala Likert	64
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tingkat kepuasan (performance) dan kepentingan (importance).....	65
Tabel 4.4 Total presentase rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan.....	68
Tabel 4.5 Matrik IFAS	75
Tabel 4.6 Matrik EFAS	77
Tabel 4.7 Matrik SWOT	82
Tabel 4.8 Strategi Peningkatan Jembatan Penyeberangan Orang Di Jalan Jenggolo Kabupaten Sidoarjo	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perspektif Jembatan Penyeberangan Orang	7
Gambar 2. 2 Tipikal Jembatan Penyeberangan Orang	8
Gambar 2. 3 Diagram Kartesius Kepentingan dan harapan	17
Gambar 2. 4 Pola Pikir Analisis SWOT	18
Gambar 2. 5 Diagram SWOT	23
Gambar 2.6. Kerangka Teori	31
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian	32
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	33
Gambar 3. 3 Layout Lokasi penelitian	34
Gambar 3. 4 Pola Pikir Analisis SWOT	43
Gambar 3. 5 Diagram SWOT	48
Gambar 3. 6 Diagram Alir Tahap Penelitian	49
Gambar 4. 1 Layout Jembatan Penyeberangan Orang Jalan Jenggolo Kabupaten Sidoarjo	56
Gambar 4.2 Diagram kartesius tingkat kepuasan dan kepentingan	71
Gambar 4.3 Diagram kuadran SWOT (IFAS/EFAS)	80

