

TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)
IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP
ALUN ALUN DI KOTA PROBOLINGGO

Disusun Oleh :
Adelia Dirgantari
1924029



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEHNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2023



PERHIMPUNAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

Kampus I : Jl. Bendungan Sigaragata No.2, Telp. (0341) 553851 (Hunting), Fax. (0341) 553853 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karangrejo, Km.2, Telp. (0341) 417630 Fax (0341) 417634 Malang

LEMBAR PENGESAHAN

IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP ALUN ALUN DI KOTA PROBOLINGGO

Skripsi dipertahankan di hadapan Majelis Penguji Sidang Skripsi
Jenjang Strata Satu (S-1)

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 26 July 2023

Diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota

Disusun oleh:

Adelia Dirgantari

19.24.029

Disahkan oleh:

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Ir. Titik Poerwati, MT
NIP.Y. 103 940 0266

Arief Setiawan, ST, MT
NIP.Y. 103 010 0369

Widianto H.S. Widodo, ST, MSc
NIP.Y. 103 150 0521





PERHIMPUNAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

Kampus 1 - J. Bembungan Ngaregore No.2. Telp. (0341) 551464 (Hunting) Fax (0341) 551015 Malang 65145
Kampus 2 - J. Raya Karesingo, Km 2 Telp. (0341) 417030 Fax (0341) 417034 Malang

PERSETUJUAN SKRIPSI

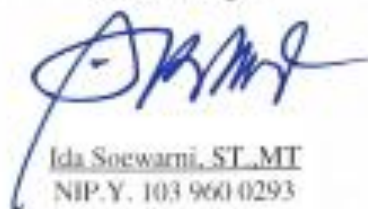
IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP ALUN ALUN DI KOTA PROBOLINGGO

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Institut Teknologi Nasional Malang

Disusun oleh:
Adelia Dirgantari
19.24.029

Menyetujui,

Pembimbing I


Ida Soewarny, ST, MT
NIP.Y. 103 960 0293

Pembimbing II


Dr. Maria Christina E, ST, MIUEM
NIP.Y. 103 120 0455

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota


Ida Soewarny, ST, MT
NIP.Y. 103 960 0293



PERHIMPUNAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

Kampus I : J. Bembongan Ngantang No.2, Telp. (0341) 553431 (Hunting), Fax. (0341) 553815 Malang 65045.
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2, Telp. (0341) 41.7630 Fax (0341) 41.7634 Malang

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Adelia Dirgantari
NIM : 19.24.029
Hari/Tgl : Rabu, 26 July 2023
Judul : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Alun Alun
Kota Probolinggo

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 26 July 2023

Yang Membuat Pernyataan



Adelia Dirgantari
NIM: 19.24.029



PERHIMPUNAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

Kampus 1 : J. Bendungan Sigura-gura No.2, Telp. (0341) 551433 (Hunting), Fax. (0341) 933055 Malang 65145
Kampus 2 : J. Raya Karangaj, Km 3 Telp. (0341) 417636 Fax (0341) 417634 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota:

Nama : Adelia Dirgantari
NIM : 1924029
Hari/Tanggal : Rabu, 26 July 2023
Judul Skripsi : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap
Alun-Alun Kota Probolinggo

Terdapat kekurangan yang meliputi:

1. Judul, rumusan masalah dan sasaran belum berkaitan.
2. Persepsi pengguna
3. Variabel penelitian
4. Kesimpulan belum menyimpulkan hasil keseluruhan

Malang, 26 July 2023

Penguji I

Ir. Tiitik Poerwati, MT
NIP.Y. 103 940 0266



PERHIMPUNAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

Kampus 1 : J. Bendungan Sigora-gora No.2, Telp. (0341) 551433 (Hunting), Fax. (0341) 553033 Malang 65139
Kampus 2 : J. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417633 Fax (0341) 417634 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Nama : Adelia Dirgantari
NIM : 1924029
Hari/Tanggal : Rabu, 26 July 2023
Judul Skripsi : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap
Alun Alun di Kota Probolinggo

Terdapat kekurangan yang meliputi:

1. Turunan variabel yang digunakan masih belum pas di kuesioner terutama di rekapannya
2. Sesuaikan judul dengan hasil
3. Tata tulis dalam laporan
4. Daftar pustaka banyak yang belum dimunculkan

Malang, 26 July 2023

Penguji II

Arief Setyanan, ST, MT
NIP.Y. 103 010 0369



PERHIMPUNAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

Kampus 1 : Jl. Berekangan Sgarajaya No.2, Telp. (0341) 551403 (Pusat), Fax. (0341) 553813 Malang 65145
Kampus 2 : Jl. Maya Karanglo, Km.2 Telp. (0341) 417626 Fax (0341) 417624 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota:

Nama : Adelia Dirgantari
NIM : 1924029
Hari/Tanggal : Rabu, 26 July 2023
Judul Skripsi : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap
Alun Alun di Kota Probolinggo

Terdapat kekurangan yang meliputi:

1. Sasaran belum jelas, Terutama terkait hubungan antar variabel
2. Hubungan antara kinerja,kepuasan, kenyamanan belum jas
3. Latar belakang harus di update sesuai dengan kondisi terkini dan hasil revitalisasi
4. Hasil analisis masih inkonsisten

Malang, 26 July 2023

Penguji III

Widiyanto, H.S. Widodo, ST, MSc
NIP.Y. 103 150 0521

IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP ALUN ALUN DI KOTA PROBOLINGGO

ABSTRAK

Alun alun Kota Probolinggo saat ini menjadi ruang terbuka untuk masyarakat Kota Probolinggo dan memiliki fungsi sebagai tempat rekreasi dan tempat melaksanakan event event pemerintah. alun alun memiliki fungsi sebagai tempat rekreasi dan dimanfaatkan oleh pengguna sebagai tempat beristirahat, bersantai, olahraga, bermain dan berkuliner, pemerintah memanfaatkan sebagai tempat untuk melakukan berbagai event. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna alun alun Kota Probolinggo setelah dilakukannya revitalisasi pada alun alun. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode analisis skala Likert, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi kondisi alun alun Kota Probolinggo sebagai ruang publik, komponen variabel yang di survey kepada pengguna alun alun seperti aktivitas, aksesibilitas, kenyamanan, fasilitas, keselamatan, keamanan di alun alun. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkatan capaian responden pengguna ada 3 variabel menurut pengguna belum puas yaitu aksesibilitas, keamanan, dan keselamatan. Hasil analisis CSI nilai 65.44% yang termasuk puas, hasil analisis IPA ada 3 variabel dan indikator yang harus ada perbaikan prioritas. Hasil akhir pengguna puas dengan alun alunsaat ini setelah dilakukannya revitalisasi.

Kata Kunci : Ruang publik, Alun alun, Tingkat kepuasan pengguna

Identify The Level Of User Satisfaction With The Square In The City Of Probolinggo

ABSTRACT

The Probolinggo City Square is currently an open space for the people of Probolinggo City and has a function as a recreation area and a place to carry out government events. the square has a function as a recreation area and is used by users as a place to rest, relax, exercise, play and culinary, the government uses it as a place to carry out various events. This study aims to find out how the satisfaction level of Probolinggo Town Square users is after the revitalization of the main square. The method used in this study is the Likert scale analysis method, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) analysis to identify the condition of the Probolinggo City square as a public space, variable components surveyed to users of the square such as activity, accessibility, comfort, facilities, safety, security in the square. The results of this study indicate the level of achievement of user respondents, there are 3 variables according to users who are not satisfied, namely accessibility, security and safety. The results of the CSI analysis score 65.44% which includes satisfaction, the results of the IPA analysis there are 3 variables and indicators that need priority improvement. The final result is that users are satisfied with the current square after revitalization.

Keywords: Public space, Alun-alun, level of user satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas kesehatan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir “Identifikasi Tingkat Kepuasan Para Pengguna Alun Alun Di Kota Probolinggo” dengan tepat waktu. terselesaikannya laporan ini tentunya tidak terlepas dari peran beberapa pihak, oleh karenanya penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunianya, berkat dan rahmat dalam memberikan kemudahan bagi penulis menyusun tugas akhir ini hingga selesai.
2. Kepada Orang tua, Diding Hari Wahjudi dan Ni Made Indiyani, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam langkah hidup penulis.
3. Bapak Dr. Agung Witjaksono, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota ITN Malang.
4. Ibu Ida Soewarni, ST., MT, dan DR.Ir Maria Christina Endarwati, ST.,MIUEM selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dari awal penyusunan laporan hingga terselesainya laporan ini.
5. Seluruh dosen serta staf program studi Perencanaan Wilayah dan Kota Institut Teknologi Nasional Malang dalam memberikan dukungan baik dalam bentuk saran, arahan, dan wawasan bagi penulis dan dapat meyelesaikan laporan akhir ini.
6. Teman teman angkatan 19 Amrify dan juga teman teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi semangat serta memberikan beberapa nasehat dalam menyusun laporan ini.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini atau skripsi penulis merasakan banyaknya kekurangan dan keterbatasan penulis dalam meyelesaikan hingga akhit. oleh sebab itu penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran bagi penulis. Akhir kata, semoga laporan ini bisa bermanfaat dan bisa dijadikan referensi bagi pembaca sekalian yang sedang atau yang akan menyusun laporan dengan tema yang serupa.

Malang, 15 Maret 2023

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	2
1.3.1 Tujuan Penelitian	2
1.3.2 Sasaran Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup	3
1.4.1 Lingkup Materi	3
1.4.2 Lingkup Lokasi	4
1.5 Keluaran dan Manfaat	7
1.5.1 Keluaran Penelitian	7
1.5.2 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistemika Pembahasan	7
1.7 Kerangka Pemikiran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Ruang Publik	10
2.1.1 Fungsi Ruang Publik.....	10
2.1.2 Jenis Ruang Publik.....	11
2.1.3 Kriteria Ruang Publik	12
2.1.4 Peran Ruang Publik.....	14
2.1.5 Tipologi Ruang Publik dan Karakteristik	15
2.2 Alun alun	16
2.2.1 Fungsi Alun Alun.....	17
2.2.2 Eksistensi Alun Alun	17
2.3 Tinjauan Teori	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
2.5 Landasan Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI	40
3.1 Jenis Peneliitian.....	40
3.2 Lokasi Penelitian	40
3.3 Variabel Penelitian	42
3.4 Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder	44
3.5 Tehnik Analisis Data	44
3.5.1 Tehnik Pengumpulan Sampel	44
3.5.2 Tehnik Analisis Scoring.....	45

3.5.3 Skala Likert	45
3.5.4 Analisis CSI dan IPA	45
3.6 Penggunaan Metode	48
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	49
4.1 Gambaran Umum Eksternal	49
4.1.1 Kota Probolinggo	49
4.1.2 Kecamatan Mayangan.....	49
4.2 Gambaran Umum Internal.....	50
4.2.1 Sejarah Alun alun Kota Probolinggo	50
4.2.2 Alun alun Kota Probolinggo	51
4.3 Hasil Survey Lokasi Penelitian	54
BAB V HASIL DAN ANALISIS	57
5.1 Hasil Data Berdasarkan Responden	57
5.2 Identifikasi Kepuasan Pengguna Terhadap Aktivitas, Kenyamanan, Keamanan, Aksesibilitas, Keselamatan Dan Fasilitas di Alun alun	58
5.3 Analisis Kepuasan dan Kepentingan Pengguna	66
Terhadap Alun alun	66
5.3.1 Analisis Metode CSI.....	66
5.3.2 Analisis Metode IPA.....	68
BAB VI PENUTUP.....	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN I HASIL SURVEI.....	78
LAMPIRAN II PERSYARATAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Lima Indikator dan Parameter Ruang Publik	11
Tabel 2 2 Variabel dan Indikator Kebutuhan Utama dalam Ruang Publik	13
Tabel 2 3 Tinjauan Teori	17
Tabel 2 4 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2 5 Landasan Penelitian.....	27
Tabel 3 1 Variabel Penelitian	32
Tabel 3 2 Bobot Skala Likert.....	36
Tabel 3 3 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	37
Tabel 3 4 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	38
Tabel 4 1 Fasilitas Alun alun Kota Probolinggo	43
Tabel 4 2 Hasil Kuesioner Pengguna Alun alun Kota Probolinggo	45
Tabel 5 1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	47
Tabel 5 2 Jumlah Responden Menurut Usia.....	48
Tabel 5 3 Jumlah Responden Menurut Pengguna Alun alun	48
Tabel 5 4 Perhitungan Skala Likert Terhadap Aspek Indikator Kota Probolinggo.....	50
Tabel 5 5 Interpretasi Hasl Kuesioner Alun alun Kota Probolinggo.....	54
Tabel 5 6 Rumus Analisis CSI	58
Tabel 5 7 Nilai Rata rata Kepuasan dan kepentingan Pengguna Alun alun	59
Tabel 5 8 Nilai Pembobotan dan CSI Kepuasan dan Kepentingan	60
Tabel 5 9 Tingkat Pengguna Terhadap Kepuasan dan Kepentingan	61
Tabel 5 10 Kuadran IPA Berdasarkan Pengguna	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Peta Lokasi Kota Probolinggo, Jawa Timur	5
Gambar 1 2 Peta Area Lokasi Penelitian Alun alun Kota Probolinggo	6
Gambar 1 3 Kerangka Pemikiran	8
Gambar 3 1 Peta Lokasi Penelitian.....	32
Gambar 3 2 Grafik Kartesius.....	38
Gambar 4 1 Alun alun Kota Probolinggo.....	41
Gambar 5 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 5 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 5 3 Grafik Responden Berdasarkan Pengguna Alun alun	49
Gambar 5 4 Grafik Kartesius Hasil IPA Berdasarkan Pengguna	63