

## **Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Alun Alun di Kota Probolinggo**

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

**Adelia Dirgantari<sup>1</sup>, Ida Soewarni<sup>2</sup>, Maria Christina Enderwati<sup>3</sup>**

*Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan, Institute  
Teknologi Nasional Malang, Kampus 1 ITN Malang, Jalan Bendungan Sigura-Gura No.2 Kota  
Malang 65145, Indonesia;*

*Penulis e-Mail :dirgantariadelia@gmail.com*

#### **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*

#### **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 kuliner, 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 alun saat ini setelah dilakukannya revitalisasi.

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

## PENDAHULUAN

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 Kota Probolinggo ini merupakan tanah lapang yang di kelilingi oleh masjid di sebelah barat, stasiun kereta api di sebelah utara, penjara di sebelah timur, dan rumah bupati di sebelah selatan. setiap minggu diadakan pasar di alun alun, alun alun yang sekarang di gunakan untuk tempat olahraga sepak bola, tenis, ada pula yang sekarang di fungsikan sebagai taman kota ini, menjual makanan dan berbagai tumbuh-tumbuhan. Alun alun saat ini sudah memiliki berbagai fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, namun ada beberapa hal yang membuat pengguna alun alun merasa kurang puas dengan ketersediaan fasilitas di alun alun Kota Probolinggo saat ini seperti tidak tersediannya tempat duduk, kurangnya pencahayaan, kurangnya penyediaan tempat sampah, toilet yang kurang bersih dan sebagainya. Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna maka diperlukannya persepsi dari pengguna alun alun mulai dari pengunjung, pedagang atau PKL, tukang parkir, dan pengelola alun alun. Rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini berdasarkan pengguna yaitu :

1. Bagaimana kondisi di alun alun Kota Probolinggo menurut pengguna?
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap kondisi alun alun Kota Probolinggo berdasarkan pengguna?

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna alun alun Kota Probolinggo setelah dilakukannya revitalisasi pada alun alun. Tujuan dari penelitian ini ditujukan kepada pengelola alun alun Pengunjung alun alun dan pedagang atau PKL di alun alun yang ada di Kota Probolinggo sebagai alternative penyelesaian penelitian ini

## TINJAUAN PUSTAKA

### a. Ruang Publik

Ruang public merupakan tempat bagi masyarakat untuk berinteraksi satu sama lain dan tidak memiliki batasan ruang ataupun waktu. Ruang publik juga dapat digunakan bagi masyarakat baik individu maupun komunitas untuk melakukan aktivitas pada umumnya, namun memiliki ciri-ciri antara lain: ruang publik memiliki lokasi yang strategis untuk penggunaannya, mempunyai aksesibilitas yang baik dan memiliki visual dan fisik, merupakan jalur sirkulasi dan mempunyai tempat duduk yang berupa anak tangga dan bangku taman (Carr, 1992). Ruang public merupakan sarana bagi masyarakat untuk melakukan suatu aktivitas yang berhubungan

dengan kegiatan rekreasi ataupun hiburan, dan tentu saja kegiatan-kegiatan tersebut mengarah kepada jenis kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan sosial masyarakat.

Secara umum ruang public atau public space dapat didefinisikan dengan cara membedakan arti katanya secara harfiah terlebih dahulu. Public merupakan sekumpulan orang-orang tak terbatas siapa saja, dan space atau ruang merupakan suatu bentukan tiga dimensi yang terjadi akibat adanya unsur-unsur yang membatasinya (Ching, 1992). Unsur-unsur tersebut berupa bidang-bidang linier yang saling bertemu yaitu, bidang-bidang dasar/alas, bidang-bidang vertical dan bidang-bidang penutup (atap). Unsur-unsur di atas dapat dibentuk secara alami atau buatan. Bidang-bidang tersebutlah yang kemudian membentuk volume dari ruang tiga dimensi.

### b. Kriteria Ruang Publik

Ada beberapa kriteria ruang publik yang ideal, antara lain:

- a) Kenyamanan, dimaksudkan agar pengguna ruang publik merasa nyaman dalam melakukan aktivitasnya dalam ruang publik. Dengan demikian perlu dilakukan upaya pemenuhan kebutuhan pengguna ruang yang lebih bersifat psikologis dan pendukung aktivitas. berikut tingkat kenyamanan menurut Rustam hakim :
  - Keindahan,
  - Kebersihan,
  - Keamanan,
  - Sirkulasi,
  - Aroma/Bau-Bauan,
  - Bentuk,
  - Iklim dan Kekuatan alam
- b) Keselamatan, dimaksudkan untuk melindungi pengguna ruang publik dari kemungkinan terjadinya musibah seperti kecelakaan atau konflik. kriteria keselamatan untuk jalur pejalan kaki
  - Tinggi jalur pejalan kaki
  - Tersediaan pagar pembatas jalur pejalan kaki dengan jalur kendaraan
  - Ketersediaan marka/signage
- c) Keamanan, bertujuan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna ruang publik dalam melakukan aktivitasnya dalam sebuah ruang publik, dan untuk mencegah terjadinya vandalisme dan kriminalitas dalam ruang. Variabel terkait dengan keamanan ruang public yaitu :
  - Kondisi keamanan fasilitas ruang terbuka
  - keamanan dalam beraktivitas di area terbuka
  - kondisi keamanan material perkerasan
  - kondisi keamanan material tempat duduk
- d) Aksesibilitas, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pencapaian ke suatu ruang tanpa adanya hambatan, gangguan, ataupun

halangan. Hal ini juga menyangkut pada perasaan kemudahan orientasi dalam sebuah ruang, legibilitas (pemaknaan) ruang, dan permeabilitas dalam ruang. Akses dan keterkaitannya sebagai berikut :

- Jarak
  - Konektivitas
- e) Daya Tarik, Daya Tarik (Atractiviness) dalam sebuah ruang publik berkaitan dengan faktor estetika. Namun, bukan berarti ruang tersebut dipenuhi oleh elemen estetika yang cenderung mahal, tetapi lebih kepada untuk memberikan ciri sebuah ruang. Ini akan berkaitan dengan sense of place dari ruang tersebut yang akan menciptakan identitas dan citra ruang pada pengguna. Sehingga pada akhirnya akan menumbuhkan rasa memiliki ruang. Selain itu daya tarik juga akan bergantung pada aktivitas yang terjadi didalamnya.

Tabel 1. Indikator dan Parameter Ruang Publik

Variabel	Indikator	Parameter
Aksesibilitas	• Kemampuan untuk mencapai ruang	• Bebas waktu masuk
	• Kemampuan masuk dan menggunakannya	• Bebas Biaya
	• Identifikasi suatu tempat	• Kegiatan yang bermakna dari ruang publik
Aktivitas	• Kemampuan lingkungan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kebutuhan khusus	• kegunaan dari ruang publik
	• Kemampuan seseorang untuk merasa aman dari faktor sosial dan fisik	• Keselamatan nyata yang dirasakan
Keamanan	• Kenyamanan fisiologis yang dapat disediakan ruang publik bagi penggunaannya	• Tingkat keselamatan yang dirasakan
	• Tempat yang menciptakan kesan yang koheren	• Keakraban pengaturan dan orang orang
Kenyamanan		• Cuaca
		• Kondisi Fisik
Kesenangan		• Kenyamanan dan sebagainya
		• Citra Lingkungan

Sumber : Sennett,1971 dan Mohammad Danisworo,2004

### c. Alun alun

Alun-alun (dulu ditulis aloen-aloen atau aloon-aloon) merupakan suatu lapangan terbuka yang luas dan berumput yang dikelilingi oleh jalan dan dapat digunakan kegiatan masyarakat yang beragam. Menurut Van Romondt (Haryoto, 1986:386), pada dasarnya alun-alun itu merupakan halaman depan rumah, namun dalam ukuran yang lebih besar. Penguasa bisa berarti raja,bupati, wedana dan camat bahkan kepala desa yang memiliki halaman paling luas di depan Istana atau pendopo tempat kediamannya, yang dijadikan sebagai pusat kegiatan masyarakat sehari-hari dalam ikwal pemerintahan militer, perdagangan,

kerajinan dan pendidikan. bahwa alun-alun merupakan lahan terbuka dan terbentuk dengan membuat jarak antara bangunan-bangunan gedung.

Jadi dalam hal ini, bangunan gedung merupakan titik awal dan merupakan hal yang utama bagi terbentuknya alun-alun. Tetapi kalau adanya lahan terbuka yang dibiarkan tersisa dan berupa alun-alun, hal demikian bukan merupakan alun-alun yang sebenarnya. Jadi alun-alun bisa di desa, kecamatan, kota maupun pusat kabupaten.

### d. Fungsi Alun alun

Pada awalnya Alun-alun merupakan tempat berlatih perang (gladi yudha) bagi prajurit kerajaan, tempat penyelenggaraan sayembara dan penyampaian titah (sabda) raja kepada kawula (rakyat), pusat perdagangan rakyat, juga hiburan seperti Rampokan macan yaitu acara yang menarik dan paling mendebarkan yaitu dilepaskannya seekor harimau yang dikelilingi oleh prajurit bersenjata. Jo Santoso dalam Arsitektur Kota Jawa: Kosmos, Kultur & Kuasa (2008), menjelaskan betapa pentingnya alun-alun karena menyangkut beberapa aspek :

- a) Alun-alun melambangkan ditegakkannya suatu sistem kekuasaan atas suatu wilayah tertentu, sekaligus menggambarkan tujuan dari harmonisasi antara dunia nyata (mikrokosmos) dan universum (makrokosmos).
- b) Berfungsi sebagai tempat perayaan ritual atau keagamaan.
- c) Tempat mempertunjukkan kekuasaan militer yang bersifat profan dan merupakan instrumen kekuasaan dalam mempraktikkan kekuasaan sakral dari sang penguasa.

Namun sekarang Alun-alun lebih dimaknai sebagai ruang publik terbuka di mana rakyat saling bertemu dan fungsi pengaduan rakyat pada raja. Sebagai ruang publik, alun-alun adalah tempat pertemuan rakyat untuk bercakap-cakap, berdiskusi, melakukan pesta rakyat dll.

Banyak pengambil keputusan atau kebijakan pembangunan kota ragu-ragu atau bahkan tidak mengerti mau difungsikan untuk apa alun-alun ini. Banyak alun-alun yang sekarang digunakan untuk tempat olahraga sepak bola, tenis, basket, ada pula yang sekarang difungsikan sebagai taman kota. Bahkan banyak yang sekarang tidak jelas fungsinya, karena pusat kotanya sudah bergeser ke lain lokasi. Pada sebuah alun-alun, terjadi sebuah interaksi pada ruang kota. Kualitas ruang kota tersebut sangat mempengaruhi keberhasilan alun-alun sebagai ruang terbuka publik dalam menampung banyak fungsi yang berbeda-beda. Hak untuk menggunakan ruang yang tersedia, dan terlibat langsung memberi kepuasan pada setiap warga karena dengan demikian kebutuhan setiap warganya dapat terpenuhi.Terdapat 5 hal yang menyangkut di dalam hak-hak penggunaan ruang terbuka publik, yakni:

- a) Accessibility (pencapaian)
- b) Freedom of action
- c) Claim
- d) Change
- e) Ownership.

**METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian tentang identifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap alun alun di Kota Probolinggo. merupakan penelitian yang memiliki jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif deskriptif.

**Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode pengggumpulan data yang digunakan yaitu mulai dari observasi lapangan ke alun alun Kota Probolinggo, setelah itu melakukan wawancara dan kuesioner kepada pengguna alun alun dan terakhir dokumentasi sebagai sampel sampel lokasi penelitian.

**Metode Analisis**

Metode Analisis yang digunakan untuk membantu menyelesaikan penelitian dari data yang diperoleh dari berbagai sumber, untuk mencapai tujuan penelitian dan menjawab rumusan masalah analisis yang digunakan :

- 1) Identifikasi Kepuasan Pengguna Terhadap Aktivitas, Kenyamanan, Keamanan, Aksesibilitas, Keselamatan Dan Fasilitas di Alun alun

Dalam mengidentifikasi dari 6 variabel analisis yang digunakan yaitu analisis scoring dan skala likert, untuk mengetahui tingkat capaian responden dari pernyataan pernyataan di berikan skor, untk skor tiap pernyataan sebagai berikut :

Keterangan	Bobot
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup / Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

- 2) Analisis Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Terhadap Alun alun

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna analisis yang di gunakan analisis Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan IPA. CSI membantu mengetahui seberapa persen penggunjung merasa puas pada suatu ruang terbuka yang akan diteliti. untuk mempermudah berikut rumus CSI :

$$CSI = \frac{T}{5Y \text{ (nilai max skala likert)}} \times 100\%$$

- Keterangan :
- T = Nilai Total
- 5 = Nilai tertinggi skor skala likert
- Y = Nilai Total dari kepentingan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	81-100%	Sangat puas
2	66-80.99%	Puas
3	51-65.99%	Cukup
4	35-50.55%	Kurang puas
5	0- 34.99%	Tidak Puas

Sumber: Pratama, I. P., & Helma (2019)

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* analisis yang menghasilkan tingkat kepuasan dan kepentingan yang di dapatkan dari pernyataan jawaban pengguna yang dipertanyakan, hasil dari analisis IPA berupa grafik kartesius dengan atribut atau pernyataan yang di hasilkan menjadi empat kuadran muali dari kuadran 1 hingga 4 dengan prioritas yang berbeda beda dari prioritas tertinggi hingga prioritas terendah.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi}$$

Keterangan:  
Tki : Tingkat keseuaian  
Xi : Skor penilaian kepuasan  
Yi : Skor penilaian kepentingan  
Penentuan skor tingkat kepuasan dan kepentingan IPA sama halnya dengan skala likert prmbobotannya mulai dari yang tertinggi 5 (lima) hingga yang terendah 1 (satu).

*Importance Performance Analysis (IPA)* : Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

**GAMBARAN UMUM**

Alun alun merupakan pusat kota Probolinggo terdapat beberapa bangunan penting mengelilingi alun-alun tersebut, seperti, Perpustakaan, Penjara, Masjid, Kantor DPRD, dan Stasiun. Di sekitar alun-alun juga terdapat banyak penjual makanan dan minuman (semacam pusat jajanan). Terutama setiap minggu, diadakan pasar di alun alun, alun

alun yang sekarang di gunakan untuk tempat olahraga sepak bola,tenis,ada pula yang sekarang di fungsikan sebagai taman kota ini, menjual makanan dan berbagai tumbuh-tumbuhan.

Alun alun salah satu tempat yang menjadi hiburan alternatif yang banyak dikunjungi oleh masyarakat Kota Probolinggo. terletak di Pusat kota yang merupakan tempat yang menarik bagi masyarakat untuk berbaur, berbagi dan aktivitas berbasis waktu luang. alun alun menjadi Tempat yang bagus untuk beraktifitas seperti rekreasi dan mengisi waktu luang. Umumnya, ini merupakan objek wisata yang sering dikunjungi wisatawan di Kota Probolinggo.

Wisata Cagar Budaya di Alun-Alun Kota Probolinggo :

- Tugu Alun-alun Probolinggo : Makna sejarah bangunan ini sangat besar bagi Kota Probolinggo. Berbagai simbol kemerdekaan yang telah diraih oleh seluruh bangsa Indonesia, tugu tersebut masih terjaga keaslian bentuk dan keterawatannya. Proses pembersihan dan perawatan berkala yang cukup baik menyebabkan bangunan ini tidak mengalami perubahan fisik sejak awal didirikan 64 tahun silam.
- Monumen Alun-alun Probolinggo : Seperti halnya bangunan Tugu Alun-alun, makna sejarah bangunan ini sangat besar bagi Kota Probolinggo. Sebagai sebuah bangunan yang bersifat monumen, bangunan tersebut juga masih terjaga keaslian bentuk dan keterawatannya.



Gambar 2. Peta Lokasi Alun alun Kota Probolinggo



Gambar 3. Fasilitas Alun alun

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Kepuasan Pengguna Terhadap Aktivitas, Kenyamanan, Keamanan, Aksesibilitas, Keselamatan Dan Fasilitas di Alun alun

Berdasarkan penelitian terkait identifikasi tingkat kepuasan para pengguna terhadap kondisi alun alun Kota Probolinggo dari hasil Kuesioner pengguna dari pengunjung, pedagang, dan penjaga parkir alun alun Kota Probolinggo dengan memberikan sudut pandang masing masing responden memberikan pendapat mereka terkait sarana dan prasarana di lokasi dan bagaimana keluhan pengguna terhadap alun alun Kota Probolinggo di ketahui hasil kuesioner yang telah di sebarakan oleh peneliti. Hasil dari Analisis Skala Likert sebagai berikut :

Tabel 4. Interpretasi Hasil Kuesioner Alun alun Kota Probolinggo

No	Pernyataan	Skor (%)	Interpretasi
1	Apakah aktivitas alun alun saat ini terdiri dari aktivitaskuliner,bersantai, olahraga, dan permainan anak	70,38%	Aktivitas yang terjadi di alun alun Kota Probolinggo saat ini hanya terdiri dari kuliner, bersantai,olahraga, dan permainan anak yang disediakan pemerintah seperti playground. Tak hanya aktivitas yang disebutkan alun alun juga berfungsi sebagai tempat terlaksananya event event pemerintah.
2	Waktu berkunjung ke alun alun paling lama 2-3 jam, paling sebentar 30 menit - 1 jam	70,00%	para pengguna alun alun saat berkunjung ke alun alun untuk menikmati waktu luang mneghabiskan sekitar 2-3 jam sedangkan untuk para pedagang mulai menggunakan untuk berdagang mulai jam 9 pagi hingga dagangan nya habis
3	Apakah anda setuju akses jalur pedestrian dalam kondisi baik	83,85%	Jalur pedestrian atau jalur pejalan kaki yang tersedia dalam keadaan layak digunakan dan mempermudah bagi para pengunjung dengan tersediannya jalur pedestrian di alun alun pengunjung merasa nyaman.
4	Apakah anda setuju akses jalur pedestrian sesuai dengan fungsinya	49,62%	pada pernyataan ini bahwa sikap menunjukkan netral/cukup Jalur pedestrian berfungsi sebagai jalur untuk para pejalan kaki di ruang terbuka, namun alun alun Kota Probolinggo sebagian menjadikan jalur pedestrian sebagai tempat duduk atau bersantai di sekitar alun alun, pengunjung juga memanfaatkannya dengan baik

No	Pernyataan	Skor (%)	Interpretasi
5	Apakah tanaman atau vegetasi di dalam area alun alun cukup memberi keteduhan dan kesejukan bagi pengguna	75,38%	Menurut para pengguna, dari pengunjung sudah memberikan keteduhan dan kesejukan di karenakan di sekeliling alun alun adanya pohon pohon yang rindang
6	Apakah sepanjang jalur pedestrian terdapat penerang jalan di setiap sisi	39,62%	Penerangan alun alun hanya berpusat di tengah alun alun di area lapangan luas nya untuk dan hanya terdiri dari 4-6 tiang, di setiap sisi jalur pedestrian tidak tersedia
7	Kenyamanan alun alun dari segi aman, bersih, sejuk, dan akses yang mudah di miliki alun alun Kota Probolinggo	61,54%	Kenyamanan yang di rasakan oleh para pengguna dari segi keamanan masih kurangnya keamanan di alun alun, dari segi kebersihan dan sejuk alun alun memiliki kebersihan yang baik dikarenakan setiap hari dilakukan pembersihan sampah sampah pengunjung dan sejuk alun alun di kelilingi oleh pohon pohon yang rindang, untuk aksesnya alun alun berada di tengah Kota lebih tepatnya di kecamatan mayangan dan jangkannya yang mudah bagi yang ingin berkunjung
8	Area kuliner di pujasera alun alun memberikan kenyamanan bagi pembeli seperti tersedianya kursi dan meja untuk makan	86,54%	Saat ini pemerintah menyediakan pujasera untuk pusat kuliner dan PKL berjualan agar tidak mersaka keindahan alun alun, pujasera menyediakan meja dan kursi pagi para konsumen yang ingin menikmati kuliner di tempat
9	Apakah pengguna merasa nyaman dengan pujasera alun alun sebagai area kuliner dari segi kebersihannya	66,15%	Para konsumen merasa nyaman dengan kebersihan di area kuliner pujasera karena para pedagang menjaga kebersihan dengan baik untuk para konsumen
10	kondisi kebersihan di alun alun Kota Probolinggo sudah dalam kondisi yang baik	65,00%	Kebersihan alun alun dalam kondisi baik di karenakan setiap pagi akan ada yang membersihkan sisa sisa sampah dari pengunjung, namun menjelang malam terkadang alun alun sudah mulai kotor karena sampah yang berserakan

No	Pernyataan	Skor (%)	Interpretasi
11	Alun alun memiliki keterjaminan keamanan sebagai ruang terbuka publik	40,00%	Pada pernyataan ini sikap menunjukkan netral di sebabkan oleh keamanan alun alun tidak baik, adanya pengunjung yang kehilangan sepeda motor bahkan adanya pencopetan di alun alun
12	kondisi keamanan fasilitas bermain saat menggunakan area alun alun, dalam kondisi baik	70,38%	Kondisi fasilitas bermain anak masih dalam kondisi baru yang disediakan oleh pemerintah oleh sebab nya fasilitasnya masih sangat baik digunakan oleh anak anak
13	Keamanan material tempat duduk bagi pengguna dalam kondisi baik	28,85%	keamanan untuk material tempat duduk banyak yang tidak setuju alun alun belum menyediakan fasilitas tempat duduk untuk pengunjung dikarenakan masih dalam masa revitaslisasi
14	Fasilitas yang tersedia di alun alun memadai (Toilet, kantin, masjid, toko souvenir, tempat sampah, tempat duduk )	66,92%	Fasilitas alun alun yang tersedia saat ini memadai bagi pengguna atau pengunjung namun ada kekurangan tidak tersedianya tempat duduk di alun alun bagi pengunjung untuk beristirahat atau bersantai menikmati waktu luang
15	Kondisi ketersediaan fasilitas kebersihan (air bersih dan tempat sampah) dalam kondisi baik	59,62%	Pada pernyataan ini sikap menunjukkan netral kebersihan air bersih dan tempat sampah, untuk kebersihan air bersih dalam kondisi baik namun kondisi tempat sampah tidak baik masih banyaknya pengunjung atau pengguna membuang sampah sembarangan di area alun alun di sebabkan tempat sampah yang jauh
16	Adanya pengelola kebersihan alun alun, yang melakukan pembersihan alun alun setiap hari	89,23%	Dinas DLH sebagai pengelola menyediakan 10 tenaga kebersihan di alun alun untuk menjaga dan merawat kebersihan alun alun setiap hari nya
17	sampah hasil alun alun di angkut setiap 2 kali seminggu	89,23%	Sampah hasil alun alun di angkut setiap 3-4 kali dalam seminggu agar tidak menumpuk dan memberikan bau yang tidak sedap bagi ruang terbuka di Kota Probolinggo
18	keindahan alun alun sudah menjadi salah satu daya tarik pengguna	56,92%	Pada pernyataan ini sikap menunjukkan netral/cukup keindahan alun alun sebagai daya tarik, bagi para pengguna atau pengunjung alun alun saat ini kurang pengunjung di karenakan kurangnya daya tarik dari alun alun sendiri

No	Pernyataan	Skor (%)	Interpretasi
19	Tinggi jalur pedestrian tidak membahayakan pejalan kaki di area alun alun	86,54 %	Tinggi jalur pedestrian hanya menyacapa 20-25cm dan tidak membahayakan bagi para pengguna jalur pedestrian
20	apakah ketersediaan pagar pembatas sebagai keselamatan pengguna pada jalur pedestrian	33,08%	Tidak tersediannya pagar pembatas di jalur pedestrian membuat jalur pedestrian di jadikan tempat duduk oleh para pengguna atau pengunjung
21	akses menuju alun alun sebagai tempat terbuka publik di Kota Probolinggo mudah di jangkai	71,31%	Alun alun Kota Probolinggo mudah di jangkai dan di akses oleh masyarakat karena berada di pusat Kota dan belakang alun alun terdapat stasiun kereta api yang mudah diketahui dan di jangkai, bagi masyarakat kota probolinggo
22	salah satu daya tarik pengguna berkunjung ke alun alun yaitu dengan adanya keindahan yang tercipta di alun alun	59,23%	Pada pernyataan ini sikap menunjukan netral/cukup karena keindahan alun alun bukan salah satu daya tarik bagi pengunjung atau pengguna, banyaknya pengguna yang berkunjung hanya ingin kulineran atau sekedar mengantar anak bermain di lapangan luas
23	alun alun di manfaatkan sebagai ruang publik berbagai event yang di sediakan oleh pemerintah	62,69%	Dekat dengan kantor bupati alun alun dimanfaatkan pemerintah untuk melakukan berbagai event seperti acara amal yang dilaksanakan pemerintah
24	Kondisi alun alun Kota Probolinggo lebih baik di bandingkan dengan tahun sebelumnya	85,77%	saat ini alun alun lebih baik dari sebelumnya, lebih rapid an bersih dari sebelumnya, namun pengunjung atau pengguna alun alun jadi menurun
25	Bagaimana Kondisi Alun alun saat ini sudah memuaskan pengguna dari kondisi fisiknya dan fasilitas yang tersedia	68,08%	Kondisi alun alun dari fisik dan fasilitas sudah memuaskan pengguna atau pengunjung namun ada beberapa pengguna dan pengunjung yang kurang puas dengan fasilitas di alun alun

Sumber: Hasil Analisis,2023

### Analisis Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Terhadap Alun alun

Analisis kepuasan dan kepentingan menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode CSI membantu dalam kepuasan dan kepentingan atribut atau variabel yang di ukur sedangkan

metode IPA mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan grafik kartesius dengan empat kuadran yang memiliki standar berbeda beda mulai dari prioritas yang tertinggi hingga prioritas yang terendah. sebelum melakukan metode analisis IPA, metode yang di lakukan terlebih dahulu yaitu metode analisis CSI.

#### a. Metode Analisis CSI

Metode analisi CSI yaitu metode analisis kepuasan dan kepentingan atribut atau variabel alun alun berdasarkan aktivitas, aksesibilitas, Kenyamanan, keamanan, keselamata, daya tarik dan fasilitas.

Tabel 5. Nilai Pembobotan dan CSI Kepuasan dan Kepentingan

Pernyataan	WF	WS
1	4.20	18.33
2	3.77	13.78
3	4.61	19.93
4	3.69	7.73
5	4.53	16.19
6	4.32	7.73
7	3.95	13.31
8	4.73	20.28
9	4.16	14.71
10	4.34	14.86
11	4.16	7.60
12	3.85	13.71
13	3.83	5.16
14	3.83	12.53
15	3.61	10.34
16	3.71	16.12
17	3.75	13.49
18	3.36	10.03
19	4.59	19.40
20	4.55	6.91
21	3.14	11.17
22	3.59	9.59
23	3.59	12.07
24	4.55	19.67
25	3.61	12.56
	<b>WT</b>	<b>327.18</b>
<b>CSI</b>	<b>65.44</b>	

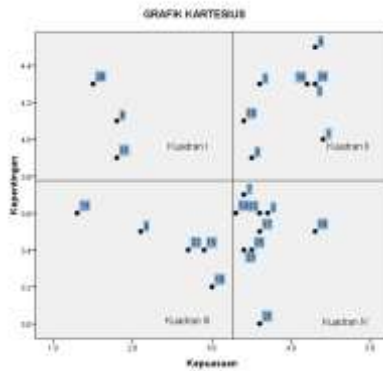
Sumber: Hasil Analisis,2023

nilai CSI menghasilkan nilai 65.44% berdasarkan kriteria CSI dapat di katakana bahwa pengguna alun alun puas dengan kondisi alun alun dari segi aktivitas, aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, keselamatan, daya tarik, dan fasilitas, walaupun ada beberapa fasilitas yang belum tersedia di alun alun berdasarkan kuesioner, namun kondisi alun alun saat ini sudah memuaskan pengguna. selanjutnya setelah melakukan analisis CSI maka berikutnya analisis IPA terkait kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap alun alun Kota Probolinggo .

#### b. Metode Analisis IPA

Tujuan penelitian dalam mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan persepsi pengguna alun alun maka dilakukan pengumpulan data berupa pendapat pengguna pada kondisi alun-alun berupa aktivitas , aksesibilitas, kenyamanan , keamanan, keselamatan, daya tarik dan fasilitas yang ada di alun alun, dari hasil kuesioner

pengguna alun alun yang akan di analisis berupa menggunakan analisis IPA.



Gambar 4. Grafik Kartesius  
Sumber: Hasil Analisa, 2023

Dari hasil analisis IPA menggunakan alat analisis SPSS, hasil dari grafik kartesius tersebut 25 indikator terdiri dari 4 kuadran dengan 1 kuadran menghasilkan 3 indikator, kuadran 2 terdiri dari 9 indikator, kuadran 3 terdiri dari 5 indikator dan kuadran 4 terdiri dari 8 indikator, untuk mempermudah berikut tabel penjelasan grafik kartesius:

Tabel 6. Kuadran IPA Berdasarkan Pengguna

Kuadran	Indikator	Variabel
Kuadran I (Prioritas utama)	Penerangan di jalur pedestrian (6)	Aksesibilitas
	Keamanan alun alun terjamin (11)	Keamanan
	Ketersediaan pagar pembatas jalur pedestrian (20)	Keselamatan
	Aktivitas Pengguna (1)	Aktivitas
	Kondisi jalur pedestrian (3)	Aksesibilitas
Kuadran II (Dipertahankan)	Vegetasi alun alun (5)	Kenyamanan
	kenyamanan bagi konsumen (8)	Kenyamanan
	Kenyamanan dari kebersihan area pujasera/ kuliner (9)	Kenyamanan
	Kondisi Kebersihan alun alun (10)	Kenyamanan
	Tinggi jalur pedestrian tidak membahayakan (19)	Keselamatan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kondisi alun alun saat ini lebih baik (24)	Kenyamanan
	Fungsi jalur pedestrian (4)	Aksesibilitas
	Kondisi keamanan tempat duduk (13)	Keamanan
	Kondisi fasilitas kebersihan air bersih dan tempat sampah (15)	Fasilitas
	Keindahan alun alun sebagai daya tarik (18)	Daya Tarik
Kuadran IV (Berlebihan)	Daya tarik pengguna dengan keindahan alun alun (22)	Daya Tarik
	Waktu berkunjung (2)	Aktivitas
	Kenyamanan alun alun dari aman, bersih, sejuk dan akses mudah (7)	Kenyamanan
	Keamanan fasilitas bermain anak (12)	Keamanan
	Fasilitas alun alun memadai (14)	Fasilitas
	Adanya pengelola kebersihan alun alun (16)	Kenyamanan
	Kebersihan sampah di angkut secara teratur (17)	Kenyamanan
	Akses mudah di jangkau (21)	Aksesibilitas

Kuadran	Indikator	Variabel
	alun alun di manfaatkan berbagai event event (23)	Daya Tarik
	Kondisi alun alun memuaskan pengguna (25)	Kenyamanan

Sumber: Hasil Analisa, 2023

hasil analisis grafik kartesius dimana ada beberapa indikator dan variabel yang memiliki prioritas tinggi dan beberapa juga memiliki prioritas sedang dan prioritas rendah atau dapat di abaikan untuk pengembangannya. dari 6 variabel aktivitas, aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan fasilitas. yang menjadi prioritas utama atau tertinggi yaitu ada 3 variabel dari kuadran 1 terdiri dari aksesibilitas, keamanan, dan keselamatan. bagi pengguna aksesibilitas yang di maksud tersediannya lampu taman di setiap jalur pedestrian untuk memudahkan pengguna saat berkunjung ke alun alun pada malam hari, keamanan yang diinginkan pengguna yaitu keamanan alun alun dari berbagai tingkat kejahatan mulai dari pencopet, kehilangan sepeda motor, serta keamanan fasilitas yang ada di alun alun, dan yang terakhir yang menjadi prioritas utama keselamatan pada jalur pedestrian seperti tersediannya pagar pembatas untuk menghindari kecelakaan terutama pada anak anak diluar pengawasan orang dewasa.

Untuk kuadran 2 hingga 4 menjadi prioritas kedua dimana dapat di lakukan tindakan pengembangan jika diperlukan melihat kondisi alun alun. saat ini alun alun masih dalam masa revitalisasi dan akan adanya penambahan fasilitas seperti penambahan tempat duduk untuk para pengunjung dan pengguna alun alun.

## KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengguna alun alun Kota Probolinggo sudah memuaskan dari kriteria CSI dan IPA dan dengan kondisi alun alun setelah di revitalisasi, namun ada beberapa hal dari hasil kuesioner beberapa pernyataan yang menurut penggunannya masih belum tersedia atau kurangnya fasilitas di alun alun seperti tempat duduk, penerang / lampu taman dan penyediaan pagar pembatas di jalur pedestrian. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aktivitas, kenyamanan, keselamatan, keamanan dan fasilitas, pengguna merasa puas dengan kondisi saat ini yang membuat pengunjung merasa nyaman dan aman melakukan aktivitas di alun alun dan fasilitas yang mereka gunakan, namun masih ada beberapa kekurangan yang menurut penggunannya perlu di perhatikan lagi atau perlunya penambahan dan pengembangan lebih lanjut.



#### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2007). Analisis eksistensi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Agustina, M. (2019). Strategi Peningkatan Inklusivitas Ruang Terbuka Publik Di Kota Palembang Tesis.
- Anggiani, M., & Rohmat, I. (2020). PERSEPSI KENYAMANAN PENGUNJUNG RUANG TERBUKA PUBLIK PERUMAHAN. *Jurnal Arsitektur, Bangunan, & Lingkungan*.
- ANGGRAENI, S. A., & Kameswara, B. (2021). Ruang Publik Sebagai Ruang Bermain Anak Berdasarkan Persepsi Pengunjung (Studi Kasus Taman Balai Kota Bandung Dan Alun-Alun Kota Bandung). *FTSP Series : Seminar Nasional dan Diseminasi Tugas Akhir*.
- B. Setiawan, H. (2010). *Artisektur, Lingkungan Perilaku*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Bajuri, F. A., Hidayatullah, M. f., & Kristiyanto, A. (2018). Pemanfaatan Fasilitas Ruang Terbuka/Publik Sebagai Prasarana Olahraga. *Prosiding Seminar Nasional IPTEK Olahraga*.
- Carmona, e. a. (2003). Publik places-urban spaces, the dimension of urban design . *Architectural press*.
- Carmona, Matthew, Tiesdell, S., Heath, T., & Oc, T. (2010). *Public Places Urban Spaces The Dimensions of Urban Design*. UK:Routledge.
- Carr, S. (1992). *Public Space*, Cambridge. . Cambridge University Press.
- Carr, S., Francis, M., Rivlin, L. G., & Stone, A. M. (1992). *Public Space*.
- Ching, F. D. (1992). *Architecture : Form, Space And Order*. Van Nostrand Reinhold Company. New York.
- Danisworo, M. (2004). Pemberdayaan ruang publik sebagai tempat warga kota mengekspresikan diri, kawasan Gelora Bung Karno. *Makalah pada seminar dan lokakarya pemberdayaan area publik di dalam kota yang diselenggarakan Ikatan Arsitek Indonesia (IAI)*.
- Firdausah, A. M. (2017). PENGARUH PERMASALAHAN DI RUANG TERBUKA PUBLIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN TEMPAT MENURUT PERSEPSI PENGUNJUNG . *PLANO MADANI VOLUME 6 NOMOR 2*.
- Fitriani, Y., Hasim, I. H., Kusuma, F. T., Nugraha, P. O., & Saputra, A. S. (2016). PENYALAHGUNAAN FUNGSI RUANG PUBLIK SEBAGAI SARANA PENUNJANG AKTIVITAS PENGHUNI HUNIAN VERTIKAL KOTA. *Jurusan Teknik Arsitektur Itenas*.
- Hantono, D. (2017). PENGARUH RUANG PUBLIK TERHADAP KUALITAS VISUAL JALAN KALI BESAR JAKARTA. *Arsitektura, Vol. 15, No.2*.
- Hardiman, G., Suprapti, A., & Wibowo, P. M. (2020). PENGARUH RUANG TERBUKA PUBLIK TERHADAP TINGKAT KENYAMANAN SOSIAL PENGHUNI DI PERUMNAS TLOGOSARI SEMARANG. *MODUL vol 20 no 1*.
- Haryoto, & Van, R. (1986). *Kajian Elemen Perancangan Kota Pada Alun-Alun Kota Cirebon dan Alun-Alun Kota Bekasi*.
- Hayat, A., Pamungkas, D. R., & Sarwono. (n.d.). PERENCANAAN PEMBANGUNAN RUANG PUBLIK UNTUK KEBUTUHAN ANAK (Studi di Kecamatan Pare Kabupaten Kediri). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 4*.
- Hilman, Y. A. (2015). REVITALISASI KONSEP ALUN – ALUN SEBAGAI RUANG PUBLIK: ( Studi pada pemanfaatan alun – alun Ponorogo) . *Jurnal Aristo Vol.3 No.1*.
- Husna, N. (2017). Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Manajemen. Pengelolaan Pada Pemeliharaan Taman Kayu Putih di Pakanbaru. *JOM Fisip, Vol. 4,1*.
- Hutapea, C. R., Razziati, H. A., & S, N. (n.d.). TAMAN BERMAIN ANAK DENGAN PENEKANAN ASPEK KEAMANAN DAN KENYAMANAN DI TAREKOT MALANG.
- Ika, M. C., Sasongko, I., & Witjaksono, A. (n.d.). PEMANFAATAN KOMPONEN RUANG PUBLIK YANG EFEKTIF PADA JALAN VETERAN-JALAN BANDUNG KOTA MALANG “THE EFFECTIVE UTILIZATION OF PUBLIC SPACE ELEMENTS AT VETERAN-BANDUNG STREET”.
- Illiyyin, D. F., & Idajati, H. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN RUANG TERBUKA PUBLIK SEBAGAI FUNGSI SOSIAL DI GOR DELTA SIDOARJO BERDASARKAN PREFERENSI MASYARAKAT. *JURNAL TEKNIK ITS Vol. 4, No. 2*.
- Kartika, S. (2012). Eksistensi jamu cekok di tengah perubahan sosial (studi di kampung dipowinatan, kelurahan keparakan, kecamatan mergangsan, yogyakarta). *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Khairani, & Makmun. (2013). *Psikologi belajar*. Yogyakarta: Aswaja Presindo .
- Kurniawan. (2004). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus Produk Skatonik Lier di Kota Semarang.
- Marwiyah, S., Nafisah, A., & Watoni, S. (2022). KEBIJAKAN PENGELOLAAN RUANG TERBUKA HIJAU DI KOTA PROBOLINGGO. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation in *Psychological Review* 50 : 370-396.
- Miladan, N., Pratomo, A., & Soedwihajono. (2019). KUALITAS TAMAN KOTA SEBAGAI RUANG PUBLIK DI KOTA SURAKARTA BERDASARKAN PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGGUNA. *Desa-Kota, Vol. 1, No. 1*.
- Mukhoyyaroh, M. A., & Ernawati, J. (n.d.). Persepsi Pengguna terhadap Kenyamanan Beraktivitas pada Kawasan Alun – Alun Kota Probolinggo.
- Murdock, G. (1999). *Right and Representations: Public discourse and cultural citizenship*, in J. Gipsrud (ed) *television and common knowledge*. London: Routledge .

- Nurannisa, F. (2020). Indikator Eksistensi Alun-alun Kota Sebagai Ruang Publik (Studi Kasus: Alun-alun Kota Bandung).
- Oberne, & David, J. (1995). *Ergonomic at work: Human Factors in Design and Development*. England: John Wiley and Sons Ltd.
- Putra, A. D., Azwir, M., Octaviany, V., & Nilamsuci, R. (2015). Kajian Transformasi Bentuk dan Fungsi Alun-alun Bandung Sebagai Ruang Terbuka Publik. *Jurusan Teknik Arsitektur Itenas / No. 3 / Vol. 3*.
- Rapuano, M. D. (1964). *Open Space In Urban Design*. Ohio: The Cleveland Development Foundation.
- Santoso, J. (2008). *Arsitektur Kota Jawa : Kosmos, Kultur dan Kuasa*.
- Saputra, W. S. (2019). Persepsi pengguna terhadap kualitas ruang terbuka publik pelantaran masjid gedhe kauman melalui pendekatan placemaking. *Jurnal Arsitektur dan Perencanaan*.
- Senda. (1992). *Design of Children's Play Environments*. Mc. Graw-Hill.
- Sennett, R. (1971). *The Uses of Disorder : Personal Identity and City Life*.
- Shirvani, H. (1985). *The Urban Design Process*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Thoha, M. (2003). *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. PT. Raja Garfindo Persada Jakarta.
- Timmer, V. (2005). *The Livable City: Vancouver Working Group Discussion Paper*. Canada Vancouver Working Group.
- Vitulo, M., & Julia. (1993). The Livable City: Confronting the Quality of Life. *City Journal, Vol 3, No 4, 27-33*.
- Zhang, & Lawson. (2009). Meeting and Greeting : activities in public outdoor spaces outside high-density urban residential communities. *Urban Design Internasional, volume 14,4, 207-214*.