

Kepuasan Pengunjung Terhadap Taman Arena Remaja Sebagai Sarana Rekreasi di Kota Jambi

R.T. Insani¹, I. Buchori²

^{1,2} Universitas Diponegoro, Indonesia

Article Info:

Received: 27 September 2019

Accepted: 27 April 2020

Available Online: 04 May 2020

Keywords:

Parks, Satisfaction, facility, recreation

Corresponding Author:

Rahmat Tri Insani
Diponegoro University,
Semarang, Indonesia
Email:
insanirahmatttri@gmail.com

Abstract: *Green Open Space (RTH) is an elongated area / path and / or group, the use of which is more open, a place to grow plants, both those that grow naturally and are intentionally planted. One form of public space can be in the form of Green Open Space, namely parks. In urban areas located in the city of Jambi, the Arena Youth Park is a newly renovated park and there are additional tourist facilities for residents' recreational facilities managed by the Jambi City Government. However, to support the Arena Youth Park as a recreational facility, it is necessary to know the level of community satisfaction related to the Arena Youth Park as a recreational facility for the citizens of Jambi City. The purpose of the study was to determine the level of visitor satisfaction with the youth park as a recreational facility in the city of Jambi. In this study there are 2 methods, namely Customer Satisfaction Indexs and Imporance Performance Analysis. The purpose of the Customer Satisfaction Index (CSI) method is to find out the level of consumer satisfaction in the context of this study, namely park visitors to all the attributes in the Taman Arena Remaja while the Importance performance Analysis (IPA) method aims to determine the priority of improvements to the attributes used in the study. The results of the study using the Customer Satisfaction Index (CSI) method showed that visitors to the Arena Arena Remaja were quite satisfied with the condition of the facilities in the park with a CSI calculation of 68.44% or nearly neutral. While the results of the IPA method are in the form of a Cartesian quadrant where the attributes that must be corrected immediately by the Regional Government in quadrant I with attribute 3 (three) improvement of toilet / wc facilities and attribute 10 (ten) conditions of park lighting facilities. The conclusion of this study is that visitors to Taman Remaja Remaja were quite satisfied with the facilities in the park as a means of family recreation*

Copyright © 2016 TPWK-UNDIP

This open access article is distributed under a
Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license

Insani, R. T., & Buchori, I. (2020). Kepuasan Pengunjung Terhadap Taman Arena Remaja Sebagai Sarana Rekreasi di Kota Jambi. *Jurnal Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Dan Kota)*, 9(2), 123–164.

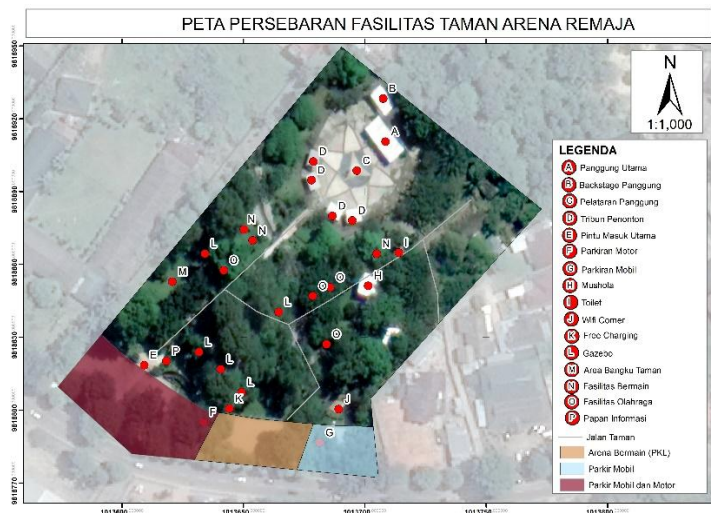
1. PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan masyarakat perkotaan yaitu tersedianya Ruang Terbuka Hijau (RTH), setiap kota diharapkan mampu mengelola dan melakukan penataan terhadap kawasan ruang terbuka hijau dan disusun dalam rancangan Rencana Tata Ruang (RTR) Kota. Dalam penyusunan rencana tata ruang tersebut suatu kota diharapkan mampu menyediakan area ruang terbuka hijau dan ruang terbuka publik sebagai salah satu aspek yang dibutuhkan bagi masyarakat perkotaan. (*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007*) tentang penataan ruang. "Penyediaan area untuk ruang terbuka hijau dan ruang terbuka publik dalam suatu wilayah kota, paling sedikit 40% dari luas wilayah kota, dengan proporsi seluas 30% untuk areal ruang terbuka hijau dan seluas 10% untuk areal ruang terbuka publik." (Oktaviani & Suryana,

2006) Mendefinisikan kepuasan sebagai suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *underfulfillment* dan *overfulfillment*. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

Taman Arena Remaja merupakan ruang terbuka publik yang dimanfaatkan masyarakat sebagai ruang dan tempat favorit masyarakat untuk melakukan berbagai aktifitas. Taman ini memiliki daya tarik yang kuat sehingga banyak dikunjungi oleh masyarakat. Pentingnya peranan ruang terbuka bagi kehidupan masyarakat menjadi salah satu alasan yang mendasari Pemerintah Daerah Kota Jambi untuk melakukan pembangunan taman aktif maupun pasif yang ada di Kota Jambi. Hal itu dilakukan untuk menarik minat masyarakat agar dapat memanfaatkan taman kota sebagai ruang publik dan juga untuk mengurangi pemanfaatan taman kota yang cenderung menyimpang dari fungsinya. Dahulunya taman ini bernama Taman Remaja, banyak persepsi masyarakat terkait taman ini cenderung negatif, dikarenakan banyaknya remaja yang menyalahgunakan fungsi ruang terbuka tersebut menjadi tempat untuk para remaja berpacaran dan membuat kesan bahwa taman remaja tidak diperuntukan bagi taman rekreasi keluarga, menanggapi isu tersebut Pemerintah Daerah melakukan penataan taman ulang kembali dan menambahkan beberapa fasilitas untuk menunjang taman ini menjadi taman wisata keluarga dan mengganti nama Taman Remaja menjadi Taman Arena Remaja. Berikut gambar peta taman arena remaja dilihat pada **gambar 1.1**

Gambar 1. Peta Persebaran Fasilitas Taman Arena Remaja (Sumber: Citra Google Earth)



Hal inilah yang menjadi dasar untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengunjung taman dilihat berdasarkan kelengkapan fasilitas yang ada di Taman Arena Reamaja. Adapun dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat membantu menjadi acuan bagi Pemerintah Daerah Kota Jambi untuk melengkapi serta memperbaiki fasilitas yang ada di taman sehingga kinerja taman berfungsi secara optimal. Penelitian sebelumnya digunakan sebagai acuan untuk mengukur tingkat kepuasa pengunjung taman akan tetapi perbedaan dalam penelitian ini yaitu fokus pada fasilitas taman dikarenakan taman arena merupakan taman publik yang dapat diakses dengan mudah dan gratis bagi pengunjung taman. Belum terdapatnya peneliti yang melakukan penelitian di taman arena remaja tentang tingkat kepuasan pengunjung, melihat dari fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pemerintah kepada taman aktif ini untuk dijadikan sarana rekreasi warga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Taman Arena Remaja sebagai sarana rekreasi warga Kota Jambi.

2. DATA DAN METODE

Pada penelitian ini terdapat serangkaian kegiatan yang terdiri dari pengumpulan data dan proses hasil analisis data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu pengumpulan data secara primer dan sekunder. Pengumpulan data secara primer dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden pengunjung taman arena remaja, tujuan dari data primer yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung taman terhadap fasilitas yang ada di Taman Arena Remaja sebagai sarana rekreasi di Kota Jambi. Data sekunder yang digunakan yaitu menggunakan data instansi (BPS dan BAPPEDA Kota

Jambi) yang bertujuan untuk mengetahui jumlah penduduk, topografi wilayah, batas administrasi yang digunakan selama penelitian berlangsung.

Teknik sampling adalah suatu cara dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh sampel yang mampu mewakili dari gambaran populasi yang ada di dalam suatu wilayah. Penelitian ini memiliki jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak pasti menurut (Hasanah, 2016) disebut dengan "populasi infinit" yang berupa pengunjung taman. Oleh karena itu teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling non-probability sampling. Teknik non-probability yaitu setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel yang akan digunakan. Pada penelitian ini juga menggunakan teknik sampling aksidental, sampling aksidental yaitu penentuan sampel menggunakan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap sesuai dengan kriteria responden dari sampel yang ditentukan. Jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui maka nilai p ($1-p$) maksimal adalah 0,25. Confidence level yang digunakan yaitu 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%, maka besar sampelnya adalah:

$$N = \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 (0,25)$$

$$N = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Pada penelitian ini terdapat 3 sasaran pertama mengidentifikasi karakteristik pengunjung taman, kedua mengidentifikasi kelengkapan fasilitas taman sebagai sarana rekreasi kemudian sasaran ketiga yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengunjung taman. Analisis ini dilakukan yang pertama yaitu untuk mengetahui asal pengunjung, tujuan kunjungan, cara melakukan kunjungan, aktivitas yang dilakukan di taman arena remaja kemudian sasaran kedua untuk melihat fasilitas yang digunakan pengunjung apakah sudah sesuai dengan jenis aktivitas yang ada di taman tersebut dan mengidentifikasi kelengkapan fasilitas taman sesuai *row model* taman kota yang ada di Kota Surabaya. Hasil analisis sasaran pertama dan kedua tadi langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis kepuasan pengunjung taman dengan metode yang digunakan yaitu analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Analisis Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis CSI berguna untuk melihat seberapa puas pengunjung terhadap fasilitas di taman ini sedangkan analisis IPA bertujuan untuk memetakan penanganan prioritas terkait perbaikan fasilitas yang dianggap penting oleh pengunjung taman, output dari analisis IPA yaitu diagram kartesius.

Analisis Importance Performance Analysis terdiri dari dua tahap yaitu analisis kesenjangan (gap) dan analisis kuadran. Analisis kesenjangan digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja dalam hal ini yaitu kondisi fasilitas taman dengan harapan pengunjung terhadap atribut tersebut. Sedangkan analisis kuadran dapat dikehui respon pengunjung terhadap atribut yang digunakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kondisi fasilitas taman arena remaja (Wijaya, 2017) Terdapat beberapa langkah untuk melakukan analisis kuadran, yaitu:

- Langkah pertama yaitu menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap atribut yang digunakan dengan rumus:

$$Xi = \frac{\sum \bar{Xi}}{k} \text{ dan } Yi = \frac{\sum \bar{Yi}}{k}$$

Xi = Batas sumbu X (tingkat pelaksanaan), Yi = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan) k = Banyaknya atribut pelayanan

- Kedua, menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut yang digunakan dengan rumus :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

\bar{Xi} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan untuk atribut ke-i

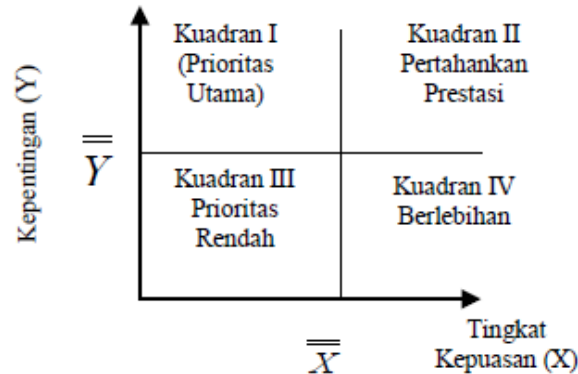
\bar{Yi} = Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

$\sum Xi$ = Jumlah skor tingkat pelaksanaan untuk atribut ke-i

$\sum Yi$ = Jumlah skor tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

Sumbu yang mencerminkan kinerja/kondisi fasilitas eksisting diberi symbol (X) sedangkan sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kemudian diplotkan kedalam diagram kartesius menurut (Panjaitan & Yulianti, 2016) seperti yang ditunjukkan pada **gambar 2** berikut.

Gambar 2. Diagram Kartesius (Analisis 2019)



1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang berisikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung taman. Tetapi, pada kenyataannya atribut yang disajikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung taman. langkah-langkah yang seharusnya dilakukan oleh pengelola taman yaitu melakukan perbaikan kondisi fasilitas taman sesuai dengan harapan pengunjung, dikarenakan pada kuadran I ini atribut yang digunakan merupakan hal yang penting bagi pengunjung taman.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran pertahankan prestasi merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap sudah memenuhi harapan pengunjung dan dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pengunjung.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran prioritas rendah merupakan kuadran yang didalamnya berisi atribut-atribut yang dianggap peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap apa yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran Berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang memberikan manfaa bagi pengunjung dan atribut pada kuadran ini dapat dikurangi agar pengelola dapat menghemat biaya.

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut fasilitas taman. Metode *Customer Satisfaction Index* adalah sebuah analisis yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan suatu indeks atau pengukuran yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kondisi ekisting pada fasilitas di Taman Arena Remaja dengan tingkat kepentingan ataupun harapan dari pengunjung taman dari atribut-atribut yang dapat diukur. Menurut Irawan (2004), terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu:

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai ini berdasarkan dari tingkat – tingkat kepentingan dan kondisi fasilitas pada kondisi ekisting tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Sumber : Wijaya 2017

N = Jumlah responden. Y_i = Nilai Kepentingan atribut ke-i X_i = Nilai kinerja atribut ke-i

2. Membuat *Weight Factors* (WF)

Merupakan presentase nilai dari MIS ataupun rata-rata dari tiap atribut terhadap soal tingkat harapan pengunjung taman, dengan rumus sebagai berikut :

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Sumber : Wijaya 2017

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan atau Mean Satisfaction Score (MMS), dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Sumber : Wijaya 2017

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Sumber : Wijaya 2017

Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung taman terhadap fasilitas kondisi eksisting di Taman Arena Remaja dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut yang digunakan pada kusioner. Terdapat beberapa kriteria untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas kondisi eksisting taman. Berikut kriteria tingkat kepuasan pengunjung dapat dilihat pada tabel 1 berikut

Tabel 1. Kriteria *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), (Analisis, 2019)

Nilai Indeks (%)	KRITERIA CSI
81,00 – 100	Puas
66,00 – 80,99	Cukup Puas
51,00 – 65,99	Nertal
35,00 – 50,99	Kurang Puas
0.00 – 34,99	Tidak Puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Taman Arena Remaja Jambi merupakan salah satu objek wisata yang ada di Kota Jambi, taman ini memiliki luas 2.0 Hektar, lokasi taman tersebut berada di Jl.H.Agus Salim, Kecamatan Jelutung. Taman Arena Remaja ini dilewati jalan kolektor dan berada di dekat Kawasan Pendidikan, perdagangan dan jasa serta kawasan pemerintahan, letak taman tersebut sangat strategis bila di optimalkan pemerintah agar menjadi kawasan wisata. Berikut merupakan hasil penelitian yang dilakukan pada Taman Arena Remaja.

Identifikasi Karakteristik Responden Pengunjung Taman Arena Remaja

Pengunjung taman di dominasi oleh perempuan berjumlah 58 responden sedangkan lelaki 42 responden. Kemudian, pengunjung Taman Arena Remaja sebagian besar yaitu kelompok usia remaja akhir dari usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 58 responden dan kelompok usia 26-35 tahun berjumlah 23 responden dengan kategori masa dewasa awal. Sebagian besar responden yang mengunjungi taman pada sore hari dengan tujuan serta aktivitas yang dilakukan yaitu bersantai, olahraga dan rekreasi keluarga. Untuk lebih jelasnya dapat lihat tabel 2 berikut.

Tabel 2 Identifikasi Responden Pengunjung Taman Arena Remaja (Analisis, 2019)

No	Profil Pengunjung	Kategori (Dominan)	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Perempuan	58
2	Usia	17-25 tahun	58
3	Alamat Asal (Kecamatan)	Kecamatan Kota Baru	32
4	Daerah Asal	Kota Jambi	81
5	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	48
6	Tujuan	Bersantai	53
7	Frekuensi Kunjungan	Tidak sering	57
8	Waktu Kunjungan	Sore hari	78
9	Cara Kunjungan	Motor	77

Identifikasi kelengkapan fasilitas Taman Arena Remaja

Identifikasi kelengkapan fasilitas yang dilakukan dengan cara yaitu survei primer berupa observasi di Taman Arena Remaja. Landasan kelengkapan fasilitas taman mengikuti taman kota yang berada di kota Surabaya sebagai *row model* fasilitas taman kota karena Kota Surabaya dikenal berhasil mengembangkan taman kota (Wibowo & Ritonga, 2016) Fasilitas taman yang ada di Kota Surabaya. Atribut fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: (1) pusat informasi, (2) tempat parkir (gambar 4), (3) sentra PKL, (3) toilet, (4) gazebo, (5) arena serbaguna (Gambar 2), (6) tempat sampah (Gambar 1), (7) fasilitas manula, (8) fasilitas olahraga (gambar 3), (9) fasilitas bermain, (10) jalur pedestrian, (11) air mancur, (12) bangku taman (Gambar 1), (13) lampu taman, (14) tempat sampah (Gambar 1), (15) fasilitas kran air minum, (16) biopori, (17) papan informasi, (18) pagar pembatas, (19) telpon umum, (20) jaringan internet, (21) jaringan drainase, (22) jembatan dan lain-lain.

Gambar 3. Fasilitas Taman Arena Remaja (Analisis, 2019)

Hasil observasi pada taman arena remaja menunjukkan bahwa dari 23 atribut taman kota yang terdapat di Kota Surabaya sebagai *row model* taman kota, terdapat 6 atribut yang belum ada pada taman arena remaja, 6 atribut tersebut meliputi pusat informasi, fasilitas manula, air mancur, fasilitas kran air minum,

biopori dan telepon umum. Pada sasaran kedua dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi kelengkapan fasilitas di taman arena remaja menunjukkan bahwa taman ini memiliki fasilitas yang cukup memadai dan hampir tergolong lengkap untuk dijadikan taman kota sebagai taman rekreasi keluarga. Berikut hasil identifikasi terhadap fasilitas yang ada di Taman Arena Remaja dapat dilihat pada tabel 3 berikut

Tabel 3. Jumlah Fasilitas Taman Arena Remaja (Analisis, 2019)

No	Fasilitas	Jumlah
1	Tempa Sampah	22
2	Fasilitas Olahraga	6
3	Toilet	2
4	Saluran drainase	1
5	Bangku taman	36
6	Papan Informasi	2
7	Fasilitas bermain	4
8	Fasilitas internet	1
9	Lampu penerangan	15
10	Gazebo	8
11	Free charging	1
12	Fasilitas peribadatan	1
13	Parkir	2
14	Panggung serbaguna	1
15.	Area PKL	13
16	Pedestrian	1

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung

Analisis *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pelanggan (CSI) dalam hal ini yaitu pengunjung taman Arena Remaja yang dilakukan terhadap 100 responden adalah sebesar 68,44% yang berarti pada kisaran 66,00 – 80,99. Berdasarkan hasil perhitungan CSI tersebut, maka dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang pada Taman Arena Remaja dapat memberikan kepuasan pengunjung taman dalam arti pengunjung puas untuk mendatangi taman sebagai destinasi wisata di Kota Jambi. Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel 4 untuk hasil perhitungan CSI.

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner tinggi nya angka harapan pengunjung dari pada angka kondisi fasilitas taman yang berarti bahwa kinerja ataupun kondisi fasilitas taman tidak sesuai dengan harapan pengunjung taman, hal ini dikarenakan beberapa fasilitas yang ada di taman tersebut belum memuaskan pengunjung untuk dijadikan taman kota sebagai taman rekreasi. Terdapat fasilitas yang dianggap penting seperti toilet yang memiliki kondisi yang cukup buruk dengan keadaan tidak memiliki cermin, lampu yang tidak berfungsi serta banyaknya genangan air yang ada di lantai toilet taman tersebut.

Fasilitas bermain anak didalam area taman masih terdapat kondisi yang buruk seperti pada permainan ayunan bagi anak, rantai penghubung yang lepas dan bangku yang tidak terpasang. Fasilitas lain yang tidak sesuai dengan harapan pengunjung yaitu pada tribun penonton, kayu yang digunakan dengan kondisi buruk seperti patah dan paku yang menonjol keluar, kemudian fasilitas lainnya yaitu lampu penerangan taman yang belum merata di area parkir, hal ini dikarenakan adanya pedagang kaki lima yang menggunakan area parkir sebagai sarana bermain anak dan kurangnya penerangan ini yang membuat pengunjung terutama orang tua sukar mengawasi kegiatan anak selama bermain, fasilitas penerangan ini lah yang menjadi salah satu atribut penting untuk diperhatikan pemerintah agar memberikan kesan aman dan nyaman untuk anak bermain di area parkir taman.

Tabel 4. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Analisis, 2019)

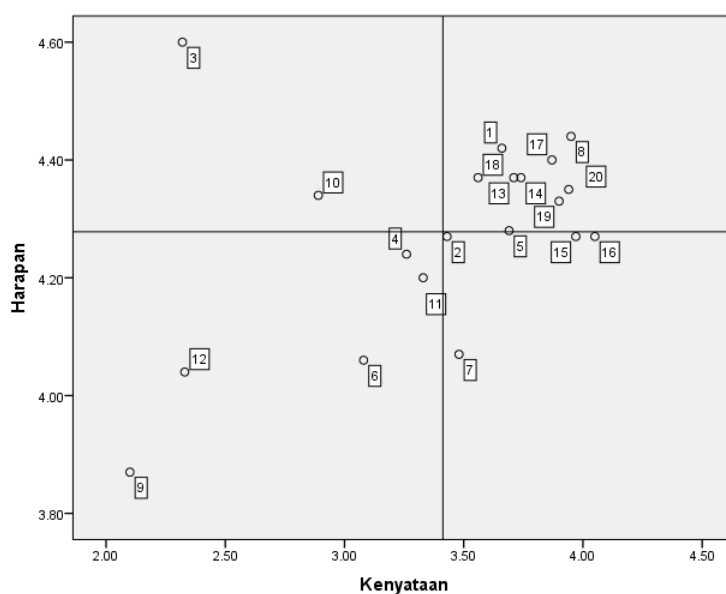
No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
1	Tempat Sampah	4.42	5.17	3.66	18.91
2	Fasilitas Olahrag	4.27	4.99	3.43	17.12
3	Toilet/ WC	4.60	5.38	2.32	12.47
4	Saluran Drainase	4.24	4.96	3.26	16.16
5	Bangku Taman	4.28	5.00	3.69	18.46
6	Papan Informasi	4.06	4.75	3.08	14.62
7	Fasilitas Bermain	4.07	4.76	3.48	16.55
8	Vegetasi Taman	4.44	5.19	3.95	20.50
9	Internet Akses	3.87	4.52	2.10	9.50
10	Lampu Taman	4.34	5.07	2.89	14.66
11	Gazebo	4.20	4.91	3.33	16.35
12	<i>Free Charging</i>	4.04	4.72	2.33	11.00
13	Kebersihan Area Taman	4.37	5.11	3.71	18.95
14	Keamanan Beraktivitas	4.37	5.11	3.74	19.10
15	Akses Menuju Taman	4.27	4.99	3.97	19.81
16	Kemudahan Mengelilingi Taman	4.27	4.99	4.05	20.21
17	Kemudahan Memarkirkan Kendaraan	4.40	5.14	3.87	19.90
18	Aroma/ Bau-bauan Area Taman	4.37	5.11	3.56	18.18
19	Keteduhan Taman	4.33	5.06	3.90	19.74
20	Aliran angin di Area Taman	4.35	5.08	3.94	20.03
Total		85.56	100	68.26	342.22
Customer Satisfaction Indeks (CSI) = 68.44 % (CUKUP PUAS)					

Analisis perhitungan Gap bertujuan untuk membandingkan kondisi eksisting di taman dengan harapan pengguna jasa suatu pelayanan publik. Analisis Gap dalam penelitian ini akan melihat berdasarkan kondisi fasilitas yang ada di Taman Arena Remaja sebagai salah satu faktor dan daya tarik pengunjung untuk datang ke taman sebagai sarana rekreasi warga Jambi. Semakin besar hasil gap yang didapatkan berarti menunjukkan semakin besar pula kesenjangan yang terjadi antara kondisi ekisting dan harapan layanan publik, lihat tabel 5.

Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* Pengambilan responden dilakukan dengan metode *accidental sampling* atau responden dipilih berdasarkan kesediaannya untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner yang telah diberikan saat mengunjungi Taman Arena Remaja. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan jumlah pertanyaan pada kuisioner berjumlah 20 pertanyaan. Hasil pengumpulan data yang udah didapatkan kemudian menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil analisis kuadran, menurut (Hermawan, 2015) maka dapat diketahui atribut mana saja yang terdapat pada kuadran I, II, III dan IV serta kaitannya terhadap hasil tersebut, atribut dapat dilihat pada gambar 6.

Tabel 5. Perhitungan GAP (Analisis, 2019)

NO	Atribut	Eksisting	Harapan	GAP
1	Tempat Sampah	3.66	4.42	-0.76
2	Fasilitas Olahrag	3.43	4.27	-0.84
3	Toilet/ WC	2.32	4.60	-2.28
4	Saluran Drainase	3.26	4.24	-0.98
5	Bangku Taman	3.69	4.28	-0.59
6	Papan Informasi	3.08	4.06	-0.98
7	Fasilitas Bermain	3.48	4.07	-0.59
8	Vegetasi Taman	3.95	4.44	-0.49
9	Internet Akses	2.10	3.87	-1.77
10	Lampu Taman	2.89	4.34	-1.45
11	Gazebo	3.33	4.20	-0.87
12	<i>Free Charging</i>	2.33	4.04	-1.71
13	Kebersihan Area Taman	3.71	4.37	-0.66
14	Keamanan Beraktivitas	3.74	4.37	-0.63
15	Akses Menuju Taman	3.97	4.27	-0.3
16	Kemudahan Mengelilingi Taman	4.05	4.27	-0.22
17	Kemudahan Memarkirkan Kendaraan	3.87	4.40	-0.53
18	Aroma/ Bau-bauan Area Taman	3.56	4.37	-0.81
19	Keteduhan Taman	3.90	4.33	-0.43
20	Aliran angin di Area Taman	3.94	4.35	-0.41
Rata-Rata		3.413	4.278	-0.865

Gambar 4. Hasil Diagram Kartesius (Analisis, 2019)

Kaudran I (Prioritas Utama) Kuadran I menunjukkan bahwa atribut-atribut yang digunakan adalah atribut yang mempengaruhi pengunjung yang penanganannya harus segera diselesaikan, karena atribut – atribut yang berada pada kuadran I ini dianggap sangat penting oleh pengunjung taman tetapi hasil yang didapatkan atau kondisi eksisting dilapangan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan pengunjung yang mendatangi Taman Arena Remaja, dari penjelasan tabel diatas yang termasuk pada kuadran I ketika harapan pengunjung tinggi tetapi kenyataan dilapangan sangatlah rendah. Atribut- atribut yang termasuk dalam kuadran I yaitu titik (3) Kondisi fasilitas toilet/ wc dan titik (10) kondisi fasilitas penerangan taman. Dari hasil temuan dilapangan ternyata pengunjung sangat memerhatikan 2 atribut ini untuk dilakukan penanganan secepatnya karena dianggap penting bagi pengunjung taman.

Kaudran II (Pertahankan Presasi) atribut yang digunakan dalam kuadran II ini menunjukkan tingkat harapan pengunjung dan kondisi eksisting pada taman sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung Taman Arena Remaja. Atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan kondisinya dan harus konsisten kondisinya karena menjadi unggulan dalam tujuan pengunjung untuk mendatangi taman. Menurut analisis yang telah dilakukan penulis pada tabel diatas menunjukkan bahwa atribut yang terpada pada kuadran II ketika harapan pengunjung tinggi dan kondisi fasilitas yang ada dilapangan juga tinggi. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II yaitu Titik (1) Fasilitas tempat sampah telah memenuhi jumlahnya. Titik (5) kondisi fasilitas bangku taman, titik (8) keindahan tumbuhan/vegetasi pada area taman. Kemudian, titik (13) kondisi kebersihan area taman, titik (14) keamanan dalam beraktivitas di sekitar taman. Selanjutnya titik (17) kemudahan dalam memarkirkan kendaraan, titik (18) kondisi taman dari aroma bau-bauan, titik (19) tingkat keteduhan pada taman dan terakhir yaitu titik (20) aliran angin pada area taman. Kesembilan atribut pada kuadran ini memiliki tingkat harapan dan kondisi eksisting yang tinggi menurut para responden, sehubungan dari pada itu pihak kelola khususnya pemerintah Kota Jambi harus mampu mempertahankan prestasinya dan meningkatkan lagi fasilitas di masa yang akan datang sehingga membuat pengunjung merasa puas mengunjungi Taman Area Remaja.

Kaudran III (Prioritas Rendah) atribut yang digunakan pada kuadran IV ini dianggap atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung karena pengaruhnya terhadap kebermanfaatan pengunjung tidak terlalu besar dan pelaksananya juga tidak terlalu baik. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu titik (4) kondisi aliran drainase pada area taman, titik (6) papan informasi bagi pengunjung taman. Kemudian titik (9) fasilitas internet pada area taman, titik (11) kondisi gazebo pada taman serta titik (12) fasilitas *free Charging*. semua atribut tersebut tidak menutup kemungkinan untuk perlu ditingkatkan lagi kondisi fasilitasnya.

Kaudran IV (Berlebihan) atribut yang terdapat pada kuadran IV dianggap atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung taman karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan tidak terlalu besar dan pelaksananya tinggi. Peningkatan pada atribut tersebut dalam kuadran ini akan dinilai berlebihan oleh pengunjung taman. Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran IV yaitu titik (2) kondisi fasilitas olahraga, titik (7) kondisi fasilitas bermain anak, titik (15) kemudahan akses menuju lokasi taman serta titik (16) kemudahan dalam mengelilingi taman. Atribut tersebut menurut para responden hal yang kurang penting namun pada kenyataannya berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menunjukkan kondisi fasilitas eksisting dinilai sudah baik.

Langkah selanjutnya karena output diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui urutan penanganan pada prioritas utama, yang akan dibahas yaitu prioritas utama pada kuadran I. Urutan pada prioritas penanganan pada kuadran I meliputi atribut 3 (tiga) dan atribut 10 (sepuluh), urutan pada prioritas penanganan pada kuadran I berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian, semakin kecil nilai presentasi tingkat kesesuaian pada suatu atribut maka, atribut tersebut merupakan prioritas utama untuk segera ditangani oleh pihak penyelenggara dalam hal ini yang berwenang adalah Pemerintah Daerah Kota Jambi. sehingga dihasilkan urutan penanganan lihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Urutan Prioritas Penanganan Pada Kuadran I (Analisis, 2019)

Urutan Penanganan	No.Atribut	Atribut
1	3	Kondisi Toilet/Wc
2	10	Penenrangan lampu taman

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa atribut 3 yaitu fasilitas toilet dan atribut 10 yaitu penerangan lampu taman merupakan priotitas utama yang harus segera diperbaiki oleh pemerinah selaku penyelenggara ruang terbuka public. Kedua atribut tersebut dianggap penting karena fasilitas toilet merupakan hal yang penting bagi pengunjung taman, bukan hanya sekedar fasilitas yang harus ada sebagai standar taman kota. Fasilitas toilet yang ada di taman ini tidak sesuai dengan harapan pengunjung, kondisi lantai yang tergenang air, cermin yang tidak ada serta lampu yang tidak berfungsi, hal ini lah yang mendasari pengunjung untuk segera melakukan perbaikan pada fasilitas toilet. Sedangkan, untuk atribut 10 yaitu penerangan lampu taman termasuk priorias penanganan karena lampu taman yang terdapat di area parkir belum memadai dan penerangan masih kurang. Pengunjung taman merasa atribut ini penting karena lahan parkir yang digunakan pkl sebagai sarana bermain anak merupakan tujuan pengunjung untuk mengunjungi taman ini selain untuk menikmati fasililitas yang disediakan pada Taman Arena Remaja. Jika dikaitkan dengan motivasi pengunjung taman terhadap kuadran diagram IPA yaitu ternyata motivasi pengunjung bukan hanya sekedar menikmati fasilitas yang ada di taman melainkan untuk menikmati sarana bermain yang di kelola oleh pkl sebagai tempat rekreasi keluarga. Untuk itu pentingnya fasilitas penerangan lampu taman pada area parkir untuk memudahkan pengawasan orang tua kepada anak dan untuk meningkatkan keamanan disekitar area taman.

4. KESIMPULAN

Arena Remaja Kota Jambi hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pengunjung Taman Arena Remaja merasa cukup puas atau netral dengan fasilitas yang ada di taman sebagai sarana rekreasi keluarga. Hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa pegunjung taman arena remaja didominasi oleh pengunjung remaja akhir dan dewasa awal. Para pengunjung mengunjungi taman pada waktu sore hari setelah melakukan aktivitas seperti bekerja dan sekolah. Kegiatan pengunjung taman didominasi untuk bersantai, berolahraga dan sebagai rekreasi keluarga. Kelengkapan fasilitas pada taman kota harus memenuhi 23 atribut yang terdapat di Kota Surabaya sebagai *row model* taman kota (Wibowo & Ritonga, 2016), pada Taman Arena Remaja terdapat 6 atribut yang belum ada pada taman arena remaja, 6 atribut tersebut meliputi pusat informasi, fasilitas manula, air mancur, fasilitas kran air minum, biopori dan telepon umum. Pada sasaran kedua dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi kelengkapan fasilitas di taman arena remaja menunjukkan bahwa taman ini memiliki fasilitas yang cukup memadai dan hampir tergolong lengkap untuk dijadikan taman kota sebagai taman rekreasi keluarga. Berdasarkan hasil analisis dengan motode *Customer Satisfaction Index* (CSI) ternyata pengunjung di Taman Arena Remaja merasa cukup puas terhadap kondisi fasilitas yang ada di Taman Arena Remaja. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisi yang dilakukan dilihat dari nilai CSI sebesar 68.44 % dengan kategori cukup puas termasuk pada kisaran 66.00 – 80.99 %, nilai interval tersebut mendekati kategori Netral yang dirasakan pengunjung taman terkait kondisi fasilitas yang ada di Taman Arena Remaja sebagai sarana rekreasi warga Kota Jambi. Berdasarkan hasil analisis dengan metode *Importance Performace Analysis* (IPA), pada kuadran I (prioritas utama) terdapat 2 atribut yang harus ditangani oleh pihak pengelola khususnya pemerintah Kota Jambi karna atribut pada kuadran I ini dianggap penting oleh pengunjung taman namun kondisi eksisting fasilitas penunjang taman dirasa perlu ditingkatkan dan diperbaiki kondisi fasilitas pada area Taman Arena Remaja.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penulisan karya ilmiah ini, mendukung, mendoakan serta membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir yaitu **Prof.Dr.rer.net. Imam Buchori, S.T** selaku dosen pembimbing yang terus memberikan dukungan dan masukan serta arahan dengan penuh sabar dan keikhlasan sehingga penyusunan laporan tugas akhir bisa dapat diselesaikan. Terima kasih kepada orang tua saya atas segala doa, motivasi dan semangat serta bantuan materiil untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Terakhir, kepada teman-teman Angkatan 2015 atas kebersamaan dan bantuan yang telah diberikan selama ini.

6. REFERENSI

- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal At-Taqaddum*, 8(1).
- Hermawan, A. (2015). Tingkat Keberhasilan Program Peningkatan Fasilitas Ruang Terbuka Hijau (RTH) Terhadap Pemanfaatan Taman Kota di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 11(3), 261.
- Oktaviani, R. W., & Suryana, R. N. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1), 41.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 1–25.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang.*
- Wibowo, A., & Ritonga, M. (2016). Kebutuhan Pengembangan Standar Nasional Indonesia Fasilitas Taman Kota. *Jurnal Standardisasi*, 18(3), 161–170.
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17.