

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP SISTEM SATU ARAH JALAN JENDERAL SOEDIRMAN PURWOKERTO

THE EFFECT OF ROAD USER SATISFACTION ON THE ONE-WAY SYSTEM OF JENDERAL SOEDIRMAN PURWOKERTO ROAD

Rizqi Audita¹, Sulfah Anjarwati², Cremona Ayu Novita Sari³

^{1,2,3}Program Studi S1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Informasi Artikel

Dikirim, 16 Agustus 2023

Direvisi, 12 Januari 2024

Diterima, 18 Januari 2024

Korespondensi Penulis:

Rizqi Audita
Program Studi Teknik Sipil
Universitas Muhammadiyah
Purwokerto
JL. K.H. Ahmad Dahlan
Purwokerto, 53182
Email:
rizqiaudit4@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu upaya untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan aspek keselamatan pengendara yaitu dengan memberlakukan sistem satu arah. Pemerintah Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, memberlakukan sistem satu arah di sejumlah ruas jalan di Purwokerto terhitung sejak 18 Mei 2020. Penetapan Sistem Satu Arah yang dilakukan pada titik-titik tersebut tentunya membawa pengaruh bagi pengguna jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap sistem satu arah Jalan Jenderal Soedirman Purwokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode Probability Sampling dan dilakukan analisis kuantitatif berupa uji validitas, uji reliabilitas, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI). Sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu Simple Random Sampling. Hasil analisis dari metode IPA untuk rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar $96% < 100%$ yang artinya masih belum sesuai yang diharapkan secara keseluruhan pelayanan dan masih harus ditingkatkan lagi. Hasil analisis dari metode CSI secara keseluruhan diketahui bahwa nilai CSI sebesar 79,74% yang berarti presentasi tersebut berada dalam interval 66% - 80,99% yang berarti pengguna jalan Jenderal Soedirman Purwokerto merasa puas terhadap penerapan sistem satu arah ini. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap sistem satu arah jalan Jenderal Soedirman Purwokerto

Kata Kunci : Sistem Satu Arah, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

ABSTRACT

One of the efforts to reduce congestion and improve the safety aspect One of the efforts to reduce congestion and improve the safety aspect of drivers is by imposing a one-way system. The government of Banyumas Regency, Central Java, has implemented a one-way system on a number of roads in Purwokerto starting May 18 2020. The establishment of a one-way system carried out at these points certainly has an impact on road users. The aim of this research is to determine the effect of the level of satisfaction of road users on the one-way system on Jalan Jenderal Soedirman Purwokerto. This research is a quantitative study using the Probability Sampling method and quantitative analysis is carried out in the form of validity tests, reliability tests, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI). The research sample is 100 respondents with a sampling technique that is Simple Random Sampling. The results of the analysis of the IPA method for an average conformity level of $96% < 100%$, which means that it is still not as expected as a whole service and still needs to be improved. The results of the analysis of the CSI method as a whole show that the CSI value is 79.74%, which means that the presentation is in the interval 66% - 80,99%, which means that the General Soedirman Purwokerto road users are satisfied with the services provided by the government. It can be concluded that there is an influence on the level of satisfaction of road users on the one-way system of the General Soedirman Purwokerto road.

Keyword : One way system, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

1. PENDAHULUAN

Jalan adalah suatu prasarana transportasi yang meliputi segala bagian jalan termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori dan jalan kabel (Undang-Undang Republik Indonesia No 38 Tahun 2004).

Pemerintah Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, memberlakukan sistem satu arah (SSA) di sejumlah ruas jalandi Purwokerto terhitung sejak 18 Mei 2020. Jalan yang terkena sistem satu arah (SSA) di antaranya adalah jalan Jenderal Soedirman (satu arah ke barat) dan Jl Gatot Subroto dan Jl Komisararis Bambang Suprpto (satu arah ke timur). Kemudian pada tanggal 26 Mei 2020 diperluas pada beberapa ruas jalan yakni Jl Bank (satu arah ke utara), Jl MT Haryono (satu arah ke selatan) dan Jl Katamso (satu arah ke utara). Kemudian Jl Stasiun di terapkan dua arah, yang semulanya satu arah. Perluasan sistem satu arah ini termasuk untuk ikut mensukseskan perpanjangan masa tanggap darurat penanggulangan Covid-19 di Kabupaten Banyumas.

Perubahan jalur satu arah tentunya membuat kendaraan yang melintas tidak sepadat sebelumnya dan jalur menuju suatu lokasi yang sebelumnya dekat menjadi lebih jauh karena harus berputar arah. Penetapan Sistem Satu Arah (SSA) yang dilakukan pada titik-titik tersebut tentunya membawa pengaruh bagi pengguna jalan. Pengguna jalan sendiri merupakan seseorang yang menggunakan jalan sebagai lalu lintas, baik yang menggunakan alat transportasi maupun berjalan kaki.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di lakukan di Jalan Jenderal Soedirman Purwokerto dimulai dari persimpangan Jl. MT. Haryonodengan Jl. Jenderal Soedirman hingga persimpangan monumen jam atau *clock monument*.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

2.2. Perencanaan Form Survei

Perancangan kuesioner dilakukan berdasarkan variabel yang telah dibuat. Masing-masing dari variabel tersebut kemudian dijabarkan dalam beberapa atribut pernyataan yang sesuai dengan keadaan Jalan Jenderal Soedirman Purwokerto. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017) dengan 5 tingkatan yang digambarkan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skala *Likert*

Tingkat Kepentingan	Bobot
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Cukup setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2017)

Selanjutnya perancangan berdasarkan variabel kepuasan jalan sebagaimana Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Variabel Kepuasan Pengguna Jalan Jenderal Soedirman Purwokerto

No	Pernyataan	Sumber
Kecepatan Lalu Lintas		
X1.1	Saya merasa leluasa saat berkendara dengan kecepatanyang saya inginkan	Suhandi (2018)
X1.2	Saya merasa tidak mengalami kemacetan setelahadanya penerapan sistem satu arah	Dhimas Setya Wiguna (2020)
Ketepatan Waktu		
X2.1	Saya merasa pemilihan rute ke tempat tujuan dapatditempuh dengan waktu yang singkat	Achmad Faisal (2022)
X2.2	Banyaknya persimpangan di jalan membuat waktuperjalanan terhambat	Suhandi (2018)
Keselamatan Pengguna Jalan		
X3.1	Saya merasa aman setelah adanya pemberlakuan sistensatu arah	Kevin Rezananta P (2020)
X3.2	Saya merasa kasus kecelakaan mengalami perubahansetelah adanya penerapan sistem satu arah	Dhimas Setya Wiguna (2020)
X3.3	Saya merasa pemberlakuan sistem satu arah ini membuat Jalan Jenderal Soedirman menjadi lebih teratur	Dhimas Setya Wiguna (2020)
Aksesibilitas Jalan		
X4.1	Saya merasa arus lalu lintas lebih lancar semenjak penerapan sistem satu arah	Meita Dwi Kusumaningrum (2022)
X4.2	Saya merasa akses ke lokasi tujuan lebih mudah setelah penerapan sistem satu arah	Achmad Faisal (2022)
X4.3	Saya dengan mudah menjumpai pusat pertokoan disepanjang jalan	Penulis (2023)

2.3. Teknik Pengumpulan Data

1. Populasi

Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah jumlah penduduk Kabupaten Banyumas yang diperoleh dari “Kabupaten Banyumas Dalam Angka 2022” dalam BPS Kabupaten Banyumas.

2. Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan metode probability sampling dengan teknik simple random sampling. Dapat digunakan dengan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N e^2} \quad (1)$$

dimana :

- n = jumlah sampel yang dicari
- N = populasi
- e = batas toleransi kesalahan (*margin of error*)

Jumlah populasi untuk penelitian yang diambil didapatkan dari data jumlah penduduk Kabupaten Banyumas yaitu sebanyak 1.806.013 jiwa (BPS, 2022), dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

$$n = \frac{1.806.103}{1+1.806.103.(0,1)^2}$$

= 99,99 dibulatkan menjadi 100 responden

3. Metode Analisa Data

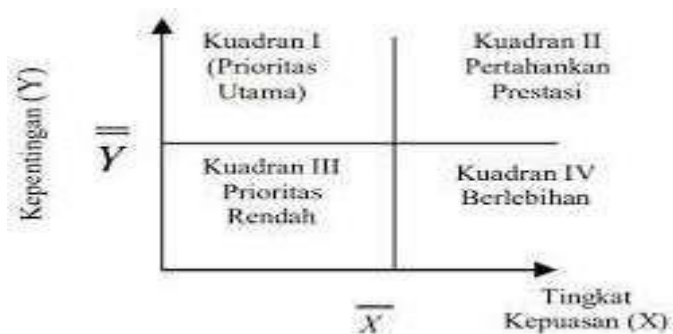
a. Uji Validitas

Dalam menentukan validitas maka dapat dilakukan dengan cara korelasi antar skor tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total.

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas kemudian peneliti melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui angka yang diperoleh dari suatu pengukuran menggunakan kuesioner dengan hasil yang di harapkan dapat konsisten.

c. Metode *Importance Performance Analysis*



Gambar 2. Diagram Kartesius

Ada beberapa langkah dalam menentukan IPA, antara lain :

- 1) Tingkat Kesesuaian
Digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah perbandingan dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.
- 2) Diagram Kartesius
Digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Dibagi menjadi 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik \bar{X} \bar{Y} .

d. Metode *Customer Satisfaction Index*

Tabel 3. Interpretasi *Customer Satisfaction Index*

Nilai Indeks	Interpretasi
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup Puas
35% - 50,99%	Tidak Puas
0% - 34,99%	Sangat Tidak Puas

Langkah-langkah dalam menentukan nilai CSI :

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut.
- 2) Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut, sehingga mendapatkan total *weighting factor* 100 persen.
- 3) Menghitung *Weighting Score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai *Weighting Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS).
- 4) Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu *Weighting Score* (WS) dibagi skala maksimum yang digunakan kemudian dikali dengan 100 persen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Coba Kuesioner

1. Uji Validitas Sampel

Pada uji validitas variabel akan dianggap valid jika $R \text{ Hitung} > R \text{ Tabel}$. Berdasarkan nilai $N = 30$, nilai signifikan two-tailed 0,05. Sehingga didapat nilai $R \text{ Tabel}$ $df (30-2=28)$ sebesar 0,3610.

Tabel 4. Uji Coba Kuesioner

No.	Pernyataan	R hitung		R Tabel	Kriteria
		Keefektifan	Kepuasan		
Kecepatan Lalu Lintas					
X1.1	Saya merasa leluasa saat berkendara dengan kecepatan yang saya inginkan	0,414	0,669	0,361	Valid
X1.2	Saya merasa tidak mengalami kemacetan setelah adanya penerapan sistem satu arah	0,569	0,391	0,361	Valid
Ketepatan Waktu					
X2.1	Saya merasa pemilihan rute ke tempat tujuan dapat ditempuh dengan waktu yang singkat	0,651	0,672	0,361	Valid

No.	Pernyataan	R hitung		R Tabel	Kriteria
		Keefektifan	Kepuasan		
Skor Penilaian					
X2.2	Banyaknya persimpangan di jalan membuat waktu perjalanan terhambat	0,610	0,787	0,361	Valid
Keselamatan Pengguna Jalan					
X3.1	Saya merasa aman setelah adanya pemberlakuan sisten satu arah	0,497	0,363	0,361	Valid
X3.2	Saya merasa kasus kecelakaan mengalami perubahan setelah adanya penerapan sistem satu arah	0,522	0,371	0,361	Valid
X3.3	Saya merasa pemberlakuan sistem satu arah ini membuat Jalan Jenderal Soedirman menjadi lebih teratur	0,713	0,519	0,361	Valid
Aksesibilitas Jalan					
X4.1	Saya merasa arus lalu lintas lebih lancar semenjak penerapan sistem satu arah	0,402	0,548	0,361	Valid
X4.2	Saya merasa akses ke lokasi tujuan lebih mudah setelah penerapan sistem satu arah	0,908	0,733	0,361	Valid
X4.3	Saya dengan mudah menjumpai pusat pertokoan di sepanjang jalan	0,372	0,394	0,361	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan, 2023 Microsoft Excel dan SPSS

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan r hitung > r tabel, maka hasil uji coba kuesioner pada 30 responden dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk penelitian sebenarnya.

2. Uji Reliabilitas Sampel

Pengujian reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil uji dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Tabel 5. Uji Coba Kuesioner

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Keefektifan	0,768	10
Kepuasan	0,749	10

Sumber : Hasil Perhitungan, 2023 SPSS

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa 30 kuesioner yang diuji mendapatkan nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel keefektifan 0,768 dan kepuasan 0,749. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa semua aspek pernyataan tersebut dapat dikatakan reliabel dikarenakan sudah melebihi dari 0,6.

3.2. Uji Kuesioner

1. Uji Validitas Penelitian

Berdasarkan hasil dari pengujian validitas tersebut kemudian dibandingkan dengan r tabel dengan $df - 2$ ($100 - 2 = 98$) sebesar 0,1966. Jika r hitung > r tabel, maka data tersebut telah valid dan jika r hitung < r tabel, maka data tersebut tidak valid dan perlu dilakukan perbaikan pada kuesioner. Nilai r tabel dan hasil dari uji validitas untuk data 100 responden.

Tabel 6. Uji Validitas Kuesioner

No.	Pernyataan	R hitung		R Tabel	Kriteria
		Keefektifan	Kepuasan		
Skor Penilaian					
Kecepatan Lalu Lintas					
X1.1	Saya merasa leluasa saat berkendara dengan kecepatan yang saya inginkan	0,300	0,548	0,1966	Valid
X1.2	Saya merasa tidak mengalami kemacetan setelah adanya penerapan sistem satu arah	0,299	0,458	0,1966	Valid
Ketepatan Waktu					
X2.1	Saya merasa pemilihan rute ke tempat tujuan dapat ditempuh dengan waktu yang singkat	0,208	0,613	0,1966	Valid
X2.2	Banyaknya persimpangan di jalan membuat waktu perjalanan terhambat	0,369	0,718	0,1966	Valid
Keselamatan Pengguna Jalan					
X3.1	Saya merasa aman setelah adanya pemberlakuan sisten satu arah	0,514	0,304	0,1966	Valid
X3.2	Saya merasa kasus kecelakaan mengalami perubahan setelah adanya penerapan sistem satu arah	0,486	0,370	0,1966	Valid

No.	Pernyataan	R hitung		R Tabel	Kriteria
		Keefektifan	Kepuasan		
X3.3	Saya merasa pemberlakuan sistem satu arah ini membuat Jalan Jenderal Soedirman menjadi lebih teratur	0,465	0,501	0,1966	Valid
Aksesibilitas Jalan					
X4.1	Saya merasa arus lalu lintas lebih lancar semenjak penerapan sistem satu arah	0,398	0,541	0,1966	Valid
X4.2	Saya merasa akses ke lokasi tujuan lebih mudah setelah penerapan sistem satu arah	0,539	0,654	0,1966	Valid
X4.3	Saya dengan mudah menjumpai pusat pertokoan di sepanjang jalan	0,243	0,318	0,1966	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan, 2023 Microsoft Excel dan SPSS

Berdasarkan hasil tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid karena masing-masing nilai r hitung > r tabel, yaitu r hitung > 0,1966.

2. Uji Reliabilitas Penelitian

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat kemantapan dari hasil pengukuran, semakin tinggi reliabilitasnya maka semakin tinggi kamantapan data nya.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Keefektifan	0,685	10
Kepuasan	0,685	10

Sumber : Hasil Perhitungan, 2023 SPSS

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kemantapan suatu hasil ukur. Semakin tinggi nilai reliabilitas maka semakin tinggi hasil nilai pengukuran data.

3.3. Metode Importance Performance Analysis

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) analisis dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian, rata-rata keefektifan dan kepuasan dalam bentuk diagram kartesis.

1. Mengukur tingkat kesesuaian

Tabel 8. Hasil Tingkat Kesesuaian

Atribut Pelayanan	Rata-rata Keefektifan	Atribut Pelayanan	Rata-rata Kepuasan	Tingkat Kesesuaian
X1.1	3,81	Y1.1	3,95	96%
X1.2	4,06	Y1.2	4,27	95%
X2.1	4,03	Y2.1	4,18	96%
X2.2	3,84	Y2.2	4,11	93%
X3.1	3,80	Y3.1	4,02	95%
X3.2	3,82	Y3.2	3,95	97%
X3.3	4,17	Y3.3	4,33	96%
X4.1	3,97	Y4.1	4,06	98%
X4.2	3,85	Y4.2	3,97	97%
X4.3	4,42	Y4.3	4,7	94%
Rata-Rata				96%

Sumber : Hasil Perhitungan, 2023 Microsoft Excel

Berdasarkan analisis Tabel 8 diperoleh bahwa rata-rata presentasi tingkat kesesuaian yaitu 96% < 100% yang artinya masih belum sesuai yang diharapkan secara keseluruhan pelayanan dan masih harus ditingkatkan lagi.

2. Rata-rata keefektifan dan kepuasan

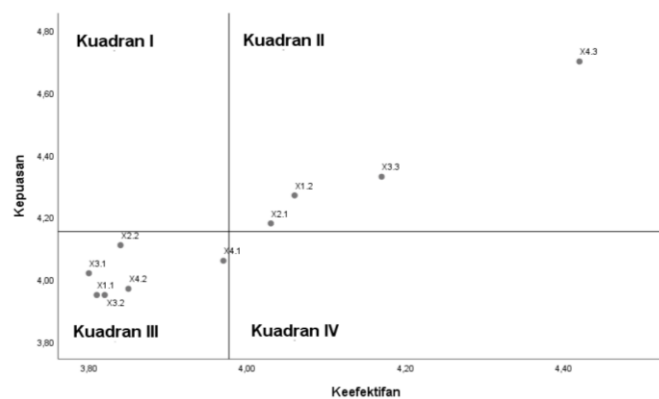
Tabel 9 Hasil Rata-Rata Keefektifan dan Kepuasan

No	Atribut Penilaian	Keefektifan	Kepuasan
Kecepatan Lalu Lintas			
X1.1	Saya merasa leluasa saat berkendara dengan kecepatannya yang saya inginkan	3,810	3,950

No	Atribut Penilaian	Keefektifan	Kepuasan
X1.2	Saya merasa tidak mengalami kemacetan setelah adanya penerapan sistem satu arah	4,060	4,270
Ketepatan Waktu			
X2.1	Saya merasa pemilihan rute ke tempat tujuan dapat ditempuh dengan waktu yang singkat	4,030	4,180
X2.2	Banyaknya persimpangan di jalan membuat waktu perjalanan terhambat	3,840	4,110
Keselamatan Pengguna Jalan			
X3.1	Saya merasa aman setelah adanya pemberlakuan sistem satu arah	3,800	4,020
X3.2	Saya merasa kasus kecelakaan mengalami perubahan setelah adanya penerapan sistem satu arah	3,820	3,950
X3.3	Saya merasa pemberlakuan sistem satu arah ini membuat Jalan Jenderal Soedirman menjadi lebih teratur	4,170	4,330
Aksesibilitas Jalan			
X4.1	Saya merasa arus lalu lintas lebih lancar semenjak penerapan sistem satu arah	3,970	4,060
X4.2	Saya merasa akses ke lokasi tujuan lebih mudah setelah penerapan sistem satu arah	3,850	3,970
X4.3	Saya dengan mudah menjangkau pusat pertokoan disepanjang jalan	4,420	4,700

Sumber : Hasil Perhitungan, 2023 Microsoft Excel

3. Diagram Kartesius



Gambar 3. Diagram Kartesius

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari gambar 3 dapat disimpulkan analisis kartesius dapat dikelompokkan sesuai kuadran yang telah ditentukan sebagai berikut:

- **Kuadran I (Prioritas Utama)**
Kuadran I adalah faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan lagi. Tidak ada variabel yang termasuk dalam kuadran ini.
- **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**
Kuadran II adalah faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
 1. Saya merasa tidak mengalami kemacetan setelah adanya penerapan sistem satu arah.
 2. Saya merasa pemilihan rute ke tempat tujuan dapat ditempuh dengan waktu yang singkat
 3. Saya merasa penerapan sistem satu arah ini membuat Jalan Jenderal Soedirman menjadi lebih teratur
 4. Saya dengan mudah menjangkau pusat pertokoan di sepanjang jalan
- **Kuadran III (Prioritas Rendah)**
Kuadran III adalah faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat

kecil. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Saya merasa leluasa saat berkendara dengan kecepatan yang saya inginkan
2. Banyaknya persimpangan di jalan membuat waktu perjalanan terhambat
3. Saya merasa aman setelah adanya pemberlakuan sisten satu arah
4. Saya merasa kasus kecelakaan mengalami perubahan setelah adanya penerapan sistem satu arah
5. Saya merasa arus lalu lintas lebih lancar semenjak penerapan sistem satu arah
6. Saya merasa akses ke lokasi yang saya tuju lebih mudah setelah penerapan sistem satu arah

- Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV adalah faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Tidak ada variabel yang termasuk dalam kuadran ini

3.4. Metode Customer Satisfaction Indeks

Tabel 10. Hasil *Customer Satisfaction Indeks*

Atribut Pelayanan	MIS	Atribut Pelayanan	MSS	WF 100%	WS
X1.1	3,95	Y1.1	3,81	9,51	36,23
X1.2	4,27	Y1.2	4,06	10,28	41,73
X2.1	4,18	Y2.1	4,03	10,06	40,55
X2.2	4,11	Y2.2	3,84	9,89	37,99
X3.1	4,02	Y3.1	3,8	9,68	36,77
X3.2	3,95	Y3.2	3,82	9,51	36,32
X3.3	4,33	Y3.3	4,17	10,42	43,47
X4.1	4,06	Y4.1	3,97	9,77	38,80
X4.2	3,97	Y4.2	3,85	9,56	36,79
X4.3	4,7	Y4.3	4,42	11,31	50,01
Total	41,54	Total	39,77	Total	398,68

Sumber : Hasil Perhitungan, 2023 Microsoft Excel

Dari hasil analisis pada tabel 10 menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dihasilkan sebesar 79,74%, jika diinterpretasikan kedalam nilai CSI maka pengguna jalan Jenderal Soedirman Purwokerto merasa puas terhadap penerapan sistem satu arah ini.

3.5. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar jenis kelamin responden ialah laki-laki sebanyak 61 responden.

Tabel 11. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	61	61
Perempuan	39	39
Total	100	100

Sumber : Hasil analisis, 2023

2. Usia

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar umur responden ialah berumur 17-25 tahun sebanyak 47 responden.

Tabel 12. Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 Tahun	47	47
26 – 35 Tahun	32	32
36 – 45Tahun	13	13
45 – 55 Tahun	6	6
>55 Tahun	3	2
Total	100	100

Sumber : Hasil analisis, 2023

3. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pendidikan responden ialah diploma/sarjana sebanyak 48 responden.

Tabel 13. Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	2	2
SMP	3	3
SMA/ SMK	45	45
Diploma/ Saraja	48	48
Total	100	100

Sumber : Hasil analisis, 2023

4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pekerjaan responden ialah pegawai swasta sebanyak 44 responden.

Tabel 14. Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	21	21
TNI/POLRI	2	2
Pegawai Swasta	44	44
Pelajar	15	15
Lainnya	18	18
Total	100	100

Sumber : Hasil analisis, 2023

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan dari perhitungan metode IPA untuk rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar $96% < 100%$ yang artinya masih belum sesuai yang diharapkan secara keseluruhan pelayanan dan masih harus ditingkatkan lagi pada kuadran 3 terutama pada variabel kecepatan lalu lintas, ketepatan waktu, keselamatan pengguna jalan, dan aksesibilitas jalan. Hasil analisis dari metode CSI secara keseluruhan diketahui bahwa nilai CSI sebesar 79,74% yang berarti presentase tersebut berada dalam interval 66% - 80,99% yang berarti pengguna jalan Jenderal Soedirman Purwokerto merasa puas terhadap penerapan sistem satu arah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas (BPS). 2022. Diakses pada tanggal 15 November 2022 <https://banyumaskab.bps.go.id/indicator/12/33/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html>
- [2] Dhimas, D. S. W. 2020. Pengaruh Pemberlakuan Sistem Satu Arah Terhadap Kinerja Ruas Jalan Berdasarkan Volume Lalu Lintas Dan Kepuasan Pengguna Jalan (Studi Kasus Pemberlakuan Sistem Satu Arah di jalan Diponegoro Kota Tegal).
- [3] Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas. 2020. Rute Sistem Satu Arah Purwokerto. Diakses pada tanggal 15 November 2022 <https://serayunews.com/sistem-satu-arah-kota-purwokerto-diperluas-dan-ada-pengalihan-arus-kendaraan-masuk-kota>
- [4] Faisal, A., Mulyono, A. T., & Utomo, S. H. T. (2022). Kepuasan pengguna jalan terhadap pelayanan jalan provinsi di Kalimantan Barat. *Jurnal HPJI (Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia)*, 8(1), 11-26.
- [5] Google Maps : Rute Sistem Satu Arah Jalan Jenderal Soedirman Purwokerto. Diakses pada tanggal 15 November 2022 <http://www.maps7.com/list/purwokerto.html>
- [6] Purnomo, K. R., & Wibawa, B. M. (2021). Analisis tingkat kepuasan pengguna jalan Tol di wilayah unit Jatim 02 terhadap layanan satuan patroli jalan raya ditlantas Polda Jatim. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 9(2), D256-D261.
- [7] Suhandi, R. (2018). Evaluasi Kinerja Jalan pada Penerapan Sistem Satu Arah di Kota Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Teknik Sipil*, 1(1).
- [8] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. In PT Alfabet, Bandung.
- [9] Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2004. Retrieved from <https://jdih.pu.go.id/internal/assets/assets/produk/UU/2014/10/UU38-2004/> (3 Januari 2022)