

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN FASILITAS DI ALUN-ALUN KOTA BATU PADA MASA PANDEMI Covid-19

Pamela Dinar Rahma¹⁾, Andy Kristafi Arifianto¹⁾, Rosiana Taung¹⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program Studi Teknik Sipil, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
email: pamela.dinar@unitri.ac.id
email: andy.kristafi@unitri.ac.id
email: mariajeni429@gmail.com

Abstrak

Kota Batu adalah salah satu kota wisata di Indonesia yang paling terkena dampak Covid 19, yaitu dilihat dari penurunan jumlah wisatawan. Berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Batu, Pemkot Batu menutup semua tempat wisata dan hiburan demi mencegah penyebaran virus Covid-19. Pada masa transisi yaitu new normal, tempat-tempat wisata di Kota Batu mulai dibuka dengan beberapa aturan yang harus diterapkan terkait protokol kesehatan. Pengunjung yang datang ke taman ini tentu memiliki persepsi dan preferensi masing-masing terkait dengan fasilitas yang telah disediakan pemerintah pada masa pandemi Covid-19, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kondisi fisik fasilitas Alun-alun Kota Batu, mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Alun-alun Kota Batu, dan memberikan solusi dan alternatif untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Alun-alun Kota Batu. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kondisi eksisting fasilitas alun-alun, analisis IPA, dan analisis pengembangan fasilitas alun-alun.. Hasil analisis yang didapatkan diketahui kondisi fisik fasilitas Alun-alun Kota Batu sangat baik namun perlu penambahan beberapa fasilitas agar nantinya pengunjung merasa puas saat berkunjung. Berdasarkan analisa fasilitas di atas dapat kebanyakan pengunjung mengatakan sangat penting dan sangat puas dengan berbagai fasilitas yang ada hanya saja masih terdapat beberapa pengunjung yang masih mengatakan puas dari berdasarkan kategori kepuasan diantaranya fasilitas bermain anak, fasilitas tempat santai, fasilitas jogging track serta daya tarik dan keindahan Alun-alun Batu. Kesimpulannya adalah bahwa fasilitas di Alun-alun Kota Batu sangat baik, selain itu juga sudah dilengkapi dengan tempat cuci tangan, himbauan untuk jaga jarak dan memakai masker sebagai persyaratan untuk memenuhi protokol kesehatan. Untuk kedepannya perlu penambahan beberapa fasilitas agar Alun-alun Kota Batu tetap menjadi icon dan tetap ramai didatangi oleh pengunjung.

Kata Kunci: Fasilitas Alun-Alun, Pandemi Covid 19, Tingkat Kepuasan Pengunjung

Abstract

Batu City is one of the tourist cities in Indonesia that has been most affected by Covid 19, which can be seen from the decline in the number of tourists. Based on the regulations issued by the Batu City Government, the Batu City Government closed all tourist and entertainment places to prevent the spread of the Covid-19 virus. During the transition period, namely the new normal, tourist attractions in Batu City began to open with several rules that must be applied regarding health protocols. Visitors who come to this park certainly have their own perceptions and preferences regarding the facilities provided by the government during the Covid-19 pandemic, so it is necessary to conduct research on visitor satisfaction. The purpose of this study was to determine the physical condition of

the Batu Town Square facilities, to determine the level of visitor satisfaction at Batu Town Square, and to provide solutions and alternatives to increase visitor satisfaction at Batu Town Square. The analytical method used is descriptive analysis of the existing condition of the square facilities, science analysis, and analysis of the development of the square facilities. The results of the analysis obtained are that the physical condition of the Batu City Square facilities is very good but needs to be added to some facilities so that later visitors feel satisfied when visiting. Based on the analysis of the facilities above, it can be seen that most visitors say it is very important and are very satisfied with the various existing facilities, it's just that there are still some visitors who still say they are satisfied based on the satisfaction category including children's play facilities, relaxing place facilities, jogging track facilities as well as attractiveness and beauty. Stone Square. The conclusion is that the facilities in Batu Town Square are very good, besides that they are also equipped with hand washing facilities, calls for social distancing and wearing masks as a requirement to comply with health protocols. In the future, it is necessary to add several facilities so that Batu City Square remains an icon and is still crowded with visitors.

Keyword: Covid 19 Pandemic, Square Facilities, Visitor Satisfaction Level

1. PENDAHULUAN

Indonesia saat ini tengah diguncang oleh kasus penyebaran pandemi wabah virus Covid-19 yang semakin meluas secara cepat. Virus covid 19 menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor, mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, sosial, pariwisata dan sebagainya. Sektor pariwisata yang semula mengalami pertumbuhan pesat, saat ini mengalami penurunan yang sangat drastis.

Kota Batu dikenal sebagai salah satu kota wisata di Indonesia karena memiliki potensi berupa keindahan alam dan wisata buatan yang menarik. Oleh sebab itu perkembangan bisnis di Kota Batu otomatis akan semakin berkembang seiring dengan kemajuan dan perkembangan Kota Batu. Banyak para wisatawan yang jauh-jauh datang dari luar kota, dan bahkan dari negara lain yang berwisata di Kota Batu. [Priambudi, 2013]

Kota Batu adalah salah satu kota wisata yang paling terkena dampaknya dilihat dari penurunan jumlah wisatawan, karena sektor pariwisata merupakan tulang punggung bagi penghasilan masyarakat setempat. Kota Batu tercatat menutup semua tempat wisata dan hiburan demi mencegah penyebaran virus Covid-19, keputusan ini berdasarkan Surat Edaran Walikota Batu Mei 2020. Adanya larangan tersebut, membuat sektor pariwisata di Kota Batu merosot, termasuk juga berdampak pada berkurangnya jumlah

pengunjung di Alun-alun Kota Batu, yang berdampak pula berkurangnya pengasalan bagi pedagang dan juru parkir disekitar Alun-alun Kota Batu.

Pada tahun 2019, sekitar 7 juta wisatawan mengunjungi kota Batu sedangkan pada 2020 hanya ada sekitar 1.000 wisatawan akibat adanya pandemi Covid-19. Jumlah pengunjung di Alun-alun Batu sekitar 500 orang perhari, namun seiring dengan diperbolehkannya dibuka kembali wisata Kota Batu, jumlah pengunjung mulai meningkat sekitar 3.000 orang.

Pengelola Alun-alun Batu berencana menambah wahana serta melakukan perawatan rutin pada semua fasilitas, wahana dan pembuatan lampion baru dengan tujuan dapat mensiasati kepuasan pengunjung serta dapat meningkatkan daya tarik pengunjung. Pengunjung yang datang ke taman ini tentunya memiliki persepsi dan preferensi masing-masing terkait dengan fasilitas yang telah disediakan pemerintah pada masa pandemi Covid-19, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengunjung.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang kepuasan pengunjung di Alun-alun Batu dengan judul Analisis Kepuasan Pengunjung di Alun-alun Batu Pada Masa Pandemi Covid-19, dengan tujuan mengetahui kondisi fisik fasilitas Alun-alun Kota Batu, mengetahui

tingkat kepuasan pengunjung di Alun-alun Kota Batu, dan memberikan solusi dan alternatif untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Alun-alun Kota Batu.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kawasan Alun-Alun

Alun-alun merupakan lapangan terbuka yang luas dan berumput yang dikelilingi oleh jalan dan dapat digunakan kegiatan masyarakat yang beragam [Haryoto, 1986], pada dasarnya alun-alun itu merupakan halaman depan rumah, namun dalam ukuran yang lebih besar. Pada awalnya Alun-alun merupakan tempat berlatih perang bagi prajurit kerajaan, tempat penyelenggaraan sayembara dan penyampaian titah (sabda) raja kepada rakyat, pusat perdagangan, dan tempat hiburan. Namun saat ini alun-alun digunakan sebagai ruang publik terbuka di mana masyarakat saling bertemu, tempat pertemuan masyarakat untuk bercakap-cakap, berdiskusi, melakukan pesta rakyat dan lain-lain.

2.2 Taman Kota

Fasilitas yang disediakan di taman kota disesuaikan dengan fungsinya dan fasilitas pendukung lainnya, meliputi:

- Fasilitas rekreasi, terdiri dari, fasilitas bermain anak, tempat bersantai, panggung, dan lain-lain.
- Fasilitas olahraga, terdiri dari jogging track, kolam renang, lapangan bola, lapangan tennis, basket, volley dan badminton serta fasilitas refleksi.
- Fasilitas sosialisasi, terdiri dari, ruang piknik, ruang/fasilitas yang memungkinkan untuk sosialisasi baik untuk kelompok kecil maupun besar.
- Fasilitas pendukung, terdiri dari jalan, *entrance*, tempat parkir, mushola, tempat berjualan, drainase, air, listrik/penerangan, penampungan sampah dan toilet [Wibisono, 2008].

Dalam menilai suatu objek wisata digunakan tiga faktor yaitu [Alvianna, Patalo, Hidayatullah, 2020] :

- Aksesibilitas: adalah kemudahan dalam mencapai tujuan, uaitu terkait prasarana transportasi.

- Amenitas: adalah kelengkapan sarana prasarana fisik, fasilitas umum dan fasilitas pendukung lainnya.
- Atraksi: daya tarik dan keindahan yang ditawarkan dari masing-masing objek.

Peraturan Pengguna Alun-alun Batu Pada Masa Pandemi Covid-19

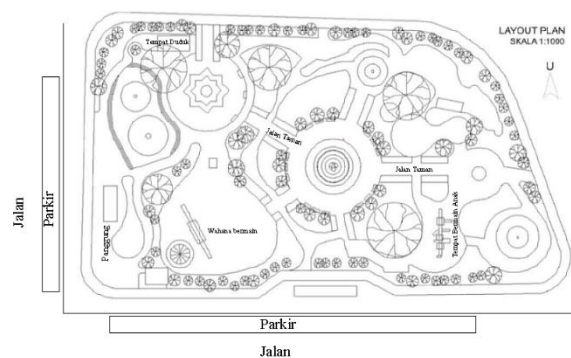
Alun-alun Kota Batu akan dibuka lagi dalam waktu dekat di masa transisi new normal. Pemerintah Kota Batu telah memberikan persyaratan untuk memenuhi protokol kesehatan sebagai berikut:

- Anjuran memakai masker;
- Melakukan penyemprotan disinfektan;
- Menerapkan pembatasan jarak;
- Menyediakan aturan protokol kesehatan dalam bentuk tertulis;
- Petugas menegur jika ada pengunjung yang tidak memakai masker;
- Menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai dan mudah diakses oleh pengunjung.

3. METODE PENELITIAN

a. Lokasi Penelitian

Alun-alun Kota Batu terletak di Jalan Diponegoro, Kelurahan Sisir, Kota Batu.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 1 Siteplan Alun-alun Kota Batu

b. Metode Pengumpulan Data

Data Primer

- Observasi
Peneliti langsung ke lapangan untuk mengamati setiap pelayanan maupun fasilitas yang ada di Alun-alun Kota Batu.
- Dokumentasi

Data yang dibutuhkan untuk mendukung validitas data yang diperoleh seperti foto-foto, video selama dilapangan.

- Wawancara
Wawancara ditujukan kepada beberapa narasumber diantaranya pengunjung serta pegawai yang bekerja di Alun-alun Batu untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas alun-alun.
- Kuisisioner
Kuisisioner ini ditujukan kepada pengunjung di Alun-alun Kota Batu untuk mengetahui persepsi responden tentang kepuasan terhadap fasilitas yang ada dengan menggunakan kuisisioner IPA.

Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diantaranya peta lokasi, jumlah pengunjung, dan *layout* alun-alun.

c. Sampel

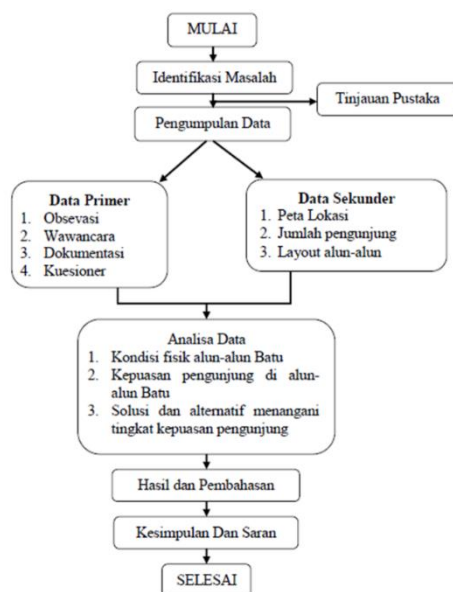
Jumlah sampel minimum ditentukan dengan perhitungan slovin dengan persamaan [Kusmayadi, Endar & Sugiarto, 2000] :

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

$$n = \frac{600}{1 + 600 \cdot 0,1^2} = \frac{600}{7} = 85,71 = 86$$

Berdasarkan perhitungan, responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 86 responden.

d. Diagram Alir Penelitian



Gambar 2 Diagram Alir Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Alun-alun Kota Batu

Kota Batu mempunyai alun-alun yang merupakan salah satu yang terindah di Indonesia. Alun-alun Kota Batu ini ikonik dengan patung apel, dilengkapi permainan anak berupa *ferris wheel* atau bianglala yang diperbolehkan untuk umum. Alun-alun Kota Batu berada di pusat Kota Batu, tepatnya di Jalan Diponegoro, Desa Sisir, Kota Batu.

4.2 Fasilitas Alun-alun Kota Batu

4.2.1 Fasilitas Rekreasi

1. Ketersediaan Fasilitas bermain anak

Terdapat dua tempat fasilitas bermain anak, yaitu berbagai macam wahana bermain berada di bagian depan alun-alun dan salah satu fasilitas bermain anak seperti komedi putar berada di dekat belakang alun-alun atau berdekatan dengan wahana bianglala. Jumlah fasilitas bermain anak cukup memadai, namun lokasinya sangat sempit dan masih kurangnya wahana bermain lainnya sehingga terkadang anak-anak harus antri untuk dapat bermain.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 2 Fasilitas Bermain Anak

2. Ketersediaan tempat santai

Fasilitas tempat santai tersebar di beberapa titik, baik itu disisi pinggir dan di sisi tengah alun-alun namun dianggap masih sangat minim fasilitas ini dikarenakan fasilitasnya sangat sedikit. Kebanyakan pengunjung tidak kebagian tempat santai dan membuat pengunjung merasa kurang senang dalam bersantai.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 3 Fasilitas Tempat Santai

3. Ketersediaan panggung hiburan

Terdapat satu fasilitas panggung hiburan yang posisinya di belakang dari alun-alun dengan luasan panggung hiburan yang sempit sehingga jika terdapat kegiatan-kegiatan yang menggunakan panggung hiburan maka pengunjung tidak kebagian tempat untuk melihat dan menonton acara tersebut.

4. Adanya jalan *entrance*

Fasilitas jalan *entrance* tersebar di semua titik baik itu disisi pinggir Alun-alun dan di sisi tengah alun-alun. Fasilitas jalan memiliki lebar satu meter yang diberi semen dan paving. Dengan jumlah fasilitas yang cukup membuat pengunjung merasa senang sehingga dengan ketersediaan jalan *entrance* sangat penting.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 4 Fasilitas Jalan Entrance

5. Ketersediaan tempat parkir

Fasilitas tempat parkir terletak di belakang maupun di samping kanan Alun-alun dan terdapat beberapa titik tempat parkir lainnya diantaranya di sisi utara maupun di sisi barat alun-alun. Tempat parkir juga tersedia cukup banyak dimana di sebelah barat Alun-alun terdapat tempat parkir motor yang mempunyai kapasitas 300 motor. Sedangkan di sebelah selatan terdapat tempat parkir motor yang mempunyai kapasitas 500 motor dan tempat parkir mobil mempunyai kapasitas penampungan sebanyak 30 mobil.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 5 Tempat Parkir

6. Ketersediaan Fasilitas Ibadah

Terdapat satu masjid Agung di samping kanan dalam Alun-alun. Fasilitas mushola dianggap sangat kurang namun pengunjung sudah merasa puas dan menganggap sangat penting adanya fasilitas tersebut. Masjid ini dianggap sangat sempit dengan ukuran kurang lebih 25 m² sehingga hanya bisa menampung kurang lebih 10 orang disaat beribadah.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 6 Masjid

7. Ketersediaan tempat untuk berjualan

Terdapat beberapa tempat untuk berjualan baik itu di samping kanan maupun di belakang Alun-alun. Fasilitas tempat untuk berjualan dianggap sangat mencukupi sehingga pengunjung sudah merasa puas dengan adanya fasilitas tersebut. Terdapat berbagai aneka snack baik itu creapes, stick, kacang, siomai, batagor dan berbagai macam aneka makanan lainnya serta aneka jajanan khas kota Batu untuk kepentingan oleh-oleh pengunjung.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 7 Tempat Untuk Berjualan

8. Ketersediaan saluran drainase

Terdapat saluran drainase di hampir semua titik baik itu di samping kanan, kiri maupun tengah dari Alun-alun sehingga tidak terdapat air yang tergenang di lingkungan alun-alun. Alun-alun Batu memiliki fasilitas drainase dengan dimensi yang bervariasi diantaranya drainase dengan ukuran 20 x 25 cm, dan ada juga yang 40 x 100 cm. untuk pembuangan air hasil cuci tangan maupun pembuangan dari tempat whudu menggunakan paralon maupun pipa yang kemudian semuanya dialirkan ke saluran induk.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 8 Saluran Drainase

9. Ketersediaan lampu penerangan

Fasilitas ketersediaan lampu penerangan cukup memadai serta kondisi ketersediaan lampu penerangan juga yang baik dengan berbagai warna. Terdapat ketersediaan lampu penerangan di hampir semua titik misalnya pada setiap wahana, setiap fasilitas yang ada di Alun-alun Batu.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 9 Ketersediaan Lampu Penerangan Jalan

4.2.2 Prasarana

1. Adanya aksesibilitas sarana transportasi
 - Fasilitas aksesibilitas sarana transportasi di Alun-alun Batu sangat mudah dikarenakan kondisi Alun-alun yang berada ditengah Kota.
 - Fasilitas aksesibilitas sarana transportasi sangat dibutuhkan pengunjung mengingat merupakan akses sarana transportasi menuju wisata tersebut sehingga apabila pengunjung berkunjung ke tempat wisata dapat membantu dan memperlancar aksesnya. Akses ke alun-alun sangat mudah apabila pengunjung maupun wisatawan mau berkunjung cukup dengan menggunakan kendaraan umum dan bisa langsung ke tempat tujuannya dikarenakan posisi alun-alun yang berada persis di samping jalan akses Malang, Batu, Kediri maupun kota lainnya.
2. Ketersediaan jasa transportasi umum (Angkot Batu-Bumiaji, angkot Batu-Songoriti, angkot Batu-Torongrejo-Landungsari)

Kondisi Ketersediaan jasa transportasi umum secara umum sangat memadai dikarenakan lokasi Alun-alun yang berada tepat di sisi jalan alteri maupun jalan penghubung beberapa daerah sehingga fasilitas tersebut sangat banyak. Terdapat Ketersediaan jasa transportasi umum misalnya angkot, gojek, grab, bus pariwisata, becak dan lain sebagainya.
3. Adanya amenities kelengkapan sarana dan prasarana

Ketersediaan amenities kelengkapan sarana dan prasarana belum memadai dikarenakan lokasi Alun-alun yang cukup sempit sehingga kelengkapan fasilitas lainnya belum terpenuhi. Masih kurangnya amenities kelengkapan sarana dan prasarana di Alun-alun Batu dan hanya terdapat beberapa fasilitas lainnya yang sudah tersedia.

4. Adanya fasilitas umum dan fasilitas pendukung

Ketersediaan fasilitas umum dan fasilitas pendukung belum memadai dikarenakan lokasi alun-alun yang cukup sempit sehingga kelengkapan fasilitas lainnya belum terpenuhi sedangkan untuk fasilitas yang sudah ada kondisinya cukup baik. Masih kurangnya fasilitas umum dan fasilitas pendukung di Alun-alun Batu dan hanya terdapat beberapa fasilitas lainnya yang sudah tersedia.

5. Adanya daya tarik dan keindahan

Daya tarik dan keindahan di Alun-alun sangat baik dan indah dipandang mata dikarenakan Alun-alun Batu sendiri berada ditengah kota dan ditata dengan rapi. Terdapat layout yang indah dan penataan fasilitas-fasilitas yang baik serta terdapat pepohonan hias dan bunga-bunga yang menghiasi setiap sisi Alun-alun Batu.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 10 Daya Tarik dan Keindahan

4.2.3 Fasilitas Alun-Alun Pada Masa Pandemi

1. Ketersediaan tempat cuci tangan

Kondisi ketersediaan tempat cuci tangan di alun-alun sangat baik dengan penambahan beberapa fasilitas seperti air bersih, sabun cuci tangan dan disinfektan dimasa pandemi. Terdapat beberapa tempat tempat cuci tangan di Alun-alun Batu yang posisi

penempatannya cukup berada di setiap pintu masuk sehingga pengunjung merasa terjaga kesehatannya dimasa pandemi seperti sekarang ini.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 11 Tempat Cuci Tangan

2. Memakai masker

Ketersediaan informasi wajib memakai masker sudah cukup memadai bahkan informasi suarapun yang dilakukan petugas sangat baik sehingga setiap pengunjung selalu memakai masker. Terdapat beberapa informasi terkait memakai masker di beberapa tempat baik disisi-sisi alun-alun maupun di depan pintu masuk alun-alun.

3. Melakukan penyemprotan disinfektan

Penyemprotan disinfektan di Alun-alun Batu cukup rutin dilakukan kondisi alun-alun cukup steril untuk dikunjungi. Penyemprotan disinfektan dilakukan setiap hari dimalam hari dimasa pandemi dan dilakukan di semua sisi alun-alun dan bahkan semua fasilitas yang ada di alun-alun.

4. Menerapkan pembatasan jaga jarak

Pembatasan jaga jarak di Alun-alun Batu sangat rutin dilakukan setiap pengunjung tetapi terkadang pengunjung lalai dan masih ada yang belum mengikuti aturan menjaga jarak. Penerapan pembatasan jaga jarak sangat penting dimana dapat dibuktikan dengan tanggapan pengunjung yang kebanyakan merasa sangat penting.

5. Menyiapkan protokol kesehatan dalam bentuk tertulis

Ketersediaan informasi protokol kesehatan dalam bentuk tertulis sudah cukup memadai bahkan informasi suarapun yang dilakukan petugas sangat baik sehingga setiap pengunjung selalu mematuhi protokol kesehatan. Terdapat beberapa informasi terkait protokol kesehatan dalam bentuk tertulis di beberapa tempat baik disisi-sisi

alun-alun maupun di depan pintu masuk alun-alun sendiri.



Sumber: Hasil Survey, 2021

Gambar 12 Informasi Protokol Kesehatan Dalam Bentuk Tertulis

4.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Alun-alun Batu

4.3.1 Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pengunjung Dengan Metode IPA

1) Kepentingan

Penilaian kuesioner akhir tingkat kepentingan dengan responden berjumlah 87 pengunjung Alun-alun Kota Batu, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat kepentingan dari tiap fasilitas. Variabel peraturan pengguna alun-alun yaitu ketersediaan tempat cuci tangan, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 370. Sedangkan untuk fasilitas yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna hijau pada variabel fasilitas taman kota yaitu ketersediaan panggung hiburan dengan mendapat nilai sebesar 271. Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan pengguna

Alun-alun di tahun 2021 yang diberikan Alun-alun sangat diharapkan pengunjung.

2) Kepuasan

penilaian kuesioner akhir tingkat kepuasan dengan responden berjumlah 87 pengunjung Alun-alun Kota Batu, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat kepuasan dari tiap fasilitas. Variabel peraturan pengguna alun-alun yaitu ketersediaan tempat cuci tangan, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 359. Sedangkan untuk fasilitas yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna hijau pada variabel fasilitas taman kota yaitu ketersediaan panggung hiburan dengan mendapat nilai sebesar 297. Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan pengguna Alun-alun di tahun 2021 yang diberikan Alun-alun sangat diharapkan pengunjung.

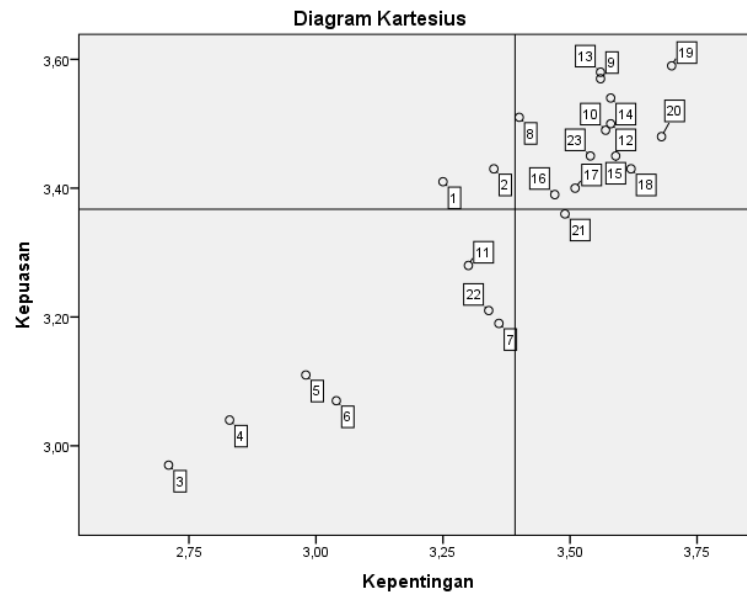
Nilai kepentingan dan kepuasan merupakan nilai rata-rata dari 87 orang responden yakni pengunjung Alun-alun Batu. Dari hasil penilaian terhadap fasilitas tingkat kepentingan (X) dan fasilitas tingkat kepuasan (Y). Nilai jumlah kepentingan didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan (X) dibagi dengan 87 responden, begitu juga dengan Nilai jumlah kepuasan didapat dari hasil penilaian tingkat kepuasan (Y) dibagi dengan 87 responden. Berdasarkan perhitungan tabel diatas didapat nilai rata-rata X dan Y yakni sebesar 3,39 dan 3,37. Nilai rata-rata didapat dari jumlah nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan dibagi 23.

Tabel 1 Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

No	Kepentingan (X)	Kepuasan (Y)	Rata-rata (X)	Rata-rata (Y)
1	325	341	3,25	3,41
2	335	343	3,35	3,43
3	271	297	2,71	2,97
4	283	304	2,83	3,04
5	298	311	2,98	3,11
6	304	307	3,04	3,07
7	336	319	3,36	3,19
8	340	351	3,40	3,51
9	356	357	3,56	3,57
10	357	349	3,57	3,49
11	330	328	3,30	3,28
12	358	350	3,58	3,50
13	356	358	3,56	3,58
14	358	354	3,58	3,54
15	359	345	3,59	3,45

No	Keputusan (X)	Kepuasan (Y)	Rata-rata (X)	Rata-rata (Y)
16	347	339	3,47	3,39
17	351	340	3,51	3,40
18	362	343	3,62	3,43
19	370	359	3,70	3,59
20	368	348	3,68	3,48
21	349	336	3,49	3,36
22	334	321	3,34	3,21
23	354	345	3,54	3,45
Rata-rata (X) dan (Y)			3,39	3,37

Sumber : Hasil analisis, 2021



Sumber : Hasil analisis

Gambar 13 Diagram Kartesius

a) Kuadran A (Prioritas Utama)

Fasilitas pada kuadran ini dianggap sangat penting tetapi tidak memuaskan sehingga harus meningkatkan fasilitas-fasilitasnya.

- Ketersediaan Fasilitas bermain anak (fasilitas 1)
- Ketersediaan tempat santai (fasilitas 2)

b) Kuadran B (Pertahankan prestasi)

Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga harus mempertahankan fasilitas-fasilitasnya.

- Ketersediaan tempat parkir (fasilitas 8)
- Ketersediaan mushola (fasilitas 9)
- Ketersediaan tempat untuk berjualan (fasilitas 10)
- Ketersediaan air (fasilitas 12)
- Ketersediaan lampu penerangan (fasilitas 13)

- Adanya aksesibilitas sarana transportasi (fasilitas 14)

- Ketersediaan jasa transportasi umum (fasilitas 15)

- Adanya amenities kelengkapan sarana dan prasarana (fasilitas 16)

- Adanya fasilitas umum dan fasilitas pendukung (fasilitas 17)

- Adanya daya tarik dan keindahan (fasilitas 18)

- Ketersediaan tempat cuci tangan (fasilitas 19)

- Memakai masker (fasilitas 20)

- Menyiapkan protokol kesehatan dalam bentuk tertulis (fasilitas 23)

c) Kuadran C (Prioritas rendah)

Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting dan kurang memuaskan.

- Ketersediaan panggung hiburan (fasilitas 3)
- Ketersediaan fasilitas jogging track (fasilitas 4)
- Keterdediaan fasilitas refleksi (fasilitas 5)
- Ketersediaan fasilitas ruang piknik (fasilitas 6)
- Adanya jalan entrance (fasilitas 7)
- Ketersediaan saluran drainase (fasilitas 11)
- Menerapkan pembatasan jaga jarak (fasilitas 22)

d) Kuadran D (Berlebihan)

Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting tetapi fasilitasnya memuaskan.

- Melakukan penyemprotan disinfektan (fasilitas 21)

Berdasarkan analisa fasilitas di atas dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel tersebut kebanyakan pengunjung mengatakan sangat penting dan sangat puas dengan berbagai fasilitas yang ada di Alun-alun Batu hanya saja masih terdapat beberapa pengunjung yang masih mengatakan puas dari berdasarkan kategori kepuasan diantaranya fasilitas bermain anak, fasilitas temat santai, fasilitas jogging track serta daya tarik dan keindahan Alun-alun Batu. Sedangkan pada kategori kepentingan juga masih terdapat beberapa pengunjung yang menyatakan cukup puas diantaranya ketersediaan panggung hiburan, ketersediaan fasilitas jogging track, keterdediaan fasilitas refleksi, ketersediaan fasilitas ruang piknik dan ketersediaan saluran drainase.

Hasil tersebut diatas dapat ditarik solusi dalam mengatasi tingkat kepuasan pengunjung di masa pandemi covid-19 di Alun-alun Batu dengan melengkapi setiap fasilitas yang ada sehingga nantinya pengunjung merasa puas. Sedangkan pada keempat Kuadran pada diagram kartesius diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas pada kuadran C

dan D perlu dipenuhi agar setiap pengunjung dapat merasakan setiap fasilitas yang ada serta dapat merasa puas ketika berkunjung. Sedangkan pada kuadran B dan A perlu dipertahankan setiap fasilitasnya agar kondisi fasilitas tetap utuh dan terjaga. Posisi masing-masing fasilitas pada ke empat kuadran tersebut dijadikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Alun-alun Batu karena masing-masing atribut tersebut mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap setiap fasilitas Alun-alun.

4.4 Solusi Dan Alternatif

Berdasarkan hasil analisa dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pengunjung mengatakan sangat penting dan sangat puas dengan berbagai fasilitas yang ada di Alun-alun Batu hanya saja masih terdapat beberapa pengunjung yang masih mengatakan puas. Hasil tersebut diatas dapat ditarik solusi dalam mengatasi tingkat kepuasan pengunjung di masa pandemi covid-19 di Alun-alun Batu diantaranya:

1. Melengkapi setiap fasilitas yang ada sehingga nantinya pengunjung merasa puas.
2. Pada diagram kartesius diatas dapat dibuatkan solusi terkait penambahan fasilitas pada kuadran C dan A agar setiap pengunjung dapat merasakan setiap fasilitas yang ada serta dapat merasa puas ketika berkunjung.
3. Sedangkan pada kuadran B dan D perlu dipertahankan setiap fasilitasnya agar kondisi fasilitas tetap utuh dan terjaga.

Posisi masing-masing fasilitas pada ke empat kuadran tersebut dijadikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Alun-alun Kota Batu. Berdasarkan diagram kartesius maka dapat disimpulkan bahwa yang perlu dilakukan perbaikan yaitu pada kuadran A dan C sehingga solusi yang dapat dibuat antara lain sebagai berikut:

Tabel 2 Perbaikan Fasilitas Alun-alun Batu

Fasilitas Yang Perlu Adanya Perbaikan	Eksisting	Solusi
Kuadran A		
a. Ketersediaan tempat bermain anak	Kondisi fasilitas bermain anak di Alun-alun Batu secara umum terlihat baik. Jumlah fasilitas bermain anak cukup memadai hanya saja lokasinya	Melakukan penambahan fasilitas bermain anak serta memperluas setiap fasilitas

Fasilitas Yang Perlu Adanya Perbaikan	Eksisting	Solusi
	yang sangat sempit dan masih kurangnya wahana-wahana bermain lainnya	bermain anak misalnya di sebelah barat maupun sebelah selatan
b. Fasilitas tempat santai	Kondisi fasilitas tempat santai secara umum terlihat baik dan fasilitas-fasilitas tempat santai masih terlihat baru namun dianggap masih sangat minim fasilitas ini dikarenakan fasilitasnya sangat sedikit atau baru tersedia dua tempat santai	Perlu penambahan fasilitas tempat santai baik di luar maupun di dalam alun-alun. Untuk bagian dalam alun-alun perlu ditambahkan fasilitas tersebut terlebih di bagian selatan maupun barat alun-alun
Kuadran B		
a. Ketersediaan tempat parkir	Fasilitas tempat parkir terletak di belakang maupun di samping kanan Alun-alun dan terdapat beberapa titik tempat parkir lainnya diantaranya di sisi utara maupun di sisi barat alun-alun. Tempat parkir juga tersedia cukup banyak dimana di sebelah barat Alun-alun terdapat tempat parkir motor yang mempunyai kapasitas menampung kendaraan sebanyak 300 motor. Sedangkan di sebelah selatan terdapat tempat parkir motor yang mempunyai kapasitas menampung kendaraan sebanyak 500 motor dan tempat parkir mobil mempunyai kapasitas penampungan sebanyak 30 mobil.	Fasilitas tempat parkir cukup memadai sehingga pada penelitian ini tidak dilakukan perubahan atau perluasan
b. Ketersediaan tempat untuk berjualan	Ketersediaan tempat untuk berjualan cukup memadai dengan kapasitas berjualan luas serta terdapat berbagai aneka jualan baik aneka jajanan maupun makanan dan minuman	Fasilitas tempat untuk berjualan cukup memadai sehingga pada penelitian ini tidak dilakukan perubahan atau perluasan tempat untuk berjualan
c. Ketersediaan lampu penerangan	Ketersediaan lampu penerangan cukup memadai serta cukup baik namun masih terdapat beberapa titik yang dianggap masih gelap tanpa lampu penerangan	Melakukan penambahan lampu penerangan dibagian tengah alun-alun dikarenakan dibagian tengah terkadang masih belum adanya lampu penerangan
d. Ketersediaan tempat untuk berjualan	Kondisi fasilitas tempat untuk berjualan secara umum terlihat sangat luas hanya saja fasilitas tempat untuk berjualan yang berada di sisi luar Alun-alun	Melakukan sosialisasi terkait berjualan di sekitar atau dalam Alun-alun tanpa mengganggu pengunjung serta tanpa merusak fasilitas yang ada
e. Ketersediaan aksesibilitas sarana transportasi	Fasilitas aksesibilitas sarana transportasi di Alun-alun Batu sangat mudah maupun cukup banyak	Perlu dilakukan penambahan aksesibilitas sarana transportasi dibagian barat alun-alun dikarenakan akses pintu keluar akses jalan keluar alun-alun merupakan jalan satu arah sehingga pengunjung harus melakukan putar balik arah yang cukup jauh.
f. Ketersediaan jasa transportasi umum	Jasa transportasi umum saat ini beragam baik itu grab, gojek, bus dan angkot. Fasilitas angkot yang melewati Alun-alun Batu diantaranya angkot dengan rute Batu-Bumiaji, Batu Songoriti dan Batu-Jurangkali	Ketersediaan jasa transportasi umum cukup memadai sehingga pada penelitian ini tidak perlu solusi penambahan jasa transportasi umum
g. Adanya amenitas kelengkapan sarana dan prasarana	Ketersediaan amenitas kelengkapan sarana dan prasarana sangat memadai hanya saja masih terdapat beberapa fasilitas yang terlihat belum lengkap misalnya mushola yang sempit, sarana bermain yang kurang, restoran maupun rumah makan yang berada di luar	Perlu perluasan tempat untuk berjualan, penambahan fasilitas bermain dan fasilitas lainnya
h. Adanya daya tarik dan keindahan	Terdapat layout yang indah dan penataan fasilitas-fasilitas yang baik serta terdapat pepohonan hias dan bunga-bunga yang menghiasi setiap sisi Alun-alun Batu	Kondisi layout alun-alun dianggap cukup indah dan dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung namun kondisi alun-alun sendiri dianggap masih terlalu sempit sehingga banyak fasilitas-fasilitas yang kurang.

Sumber : Hasil analisis, 2021

