

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP RUANG TERBUKA HIJAU DI ALUN-ALUN KAPUAS KOTA PONTIANAK

Qhadafi¹⁾, Nana Novita Pratiwi²⁾, Erni Yuniarti²⁾

¹⁾ Mahasiswa S1 Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Tanjungpura

²⁾ Dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Tanjungpura

E-mail: Qhadapi@gmail.com

Abstrak

Alun-alun Kapuas adalah taman kota yang ditetapkan Dinas Pertamanan sebagai Ruang Terbuka Hijau di Kota Pontianak. Saat ini tingkat keamanannya sangat rendah karena tidak adanya petugas parkir, kurangnya kebersihan di lokasi, fasilitas dalam kondisi kurang layak digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung dari aksesibilitas, fasilitas, dan manajemen/pelayanan di Alun-Alun Kapuas Kota Pontianak dengan menggunakan 4 variabel penilaian, yaitu dari karakteristik pengunjung terdiri dari indikator pemanfaatan dan pengguna, aksesibilitas dan fasilitas, serta manajemen/pelayanan. Adapun metode analisis yang digunakan, yaitu metode kuantitatif dengan teknik analisis scoring. Dari hasil penelitian yang terdiri dari 3 sasaran, sasaran 1 menunjukkan dominasi pengunjung adalah jenis kelamin perempuan dengan rentang umur 18-25. Asal pengunjung dari Kota Pontianak. Hari kunjungan yang dominan merupakan hari libur, dengan waktu kunjungan malam hari, dan lama kunjungan 1-3 jam, dimana frekuensi kunjungan 1 kali seminggu. Nilai dari aksesibilitas dan fasilitas Alun-alun Kapuas memperoleh nilai Puas. Sedangkan nilai dari manajemen/pelayanan Alun-alun Kapuas memperoleh nilai Puas. Hasil akhir menunjukkan bahwa aksesibilitas dan fasilitas lokasi, serta manajemen/pelayanan, Alun-alun Kapuas memperoleh nilai Puas dan hanya perlu meningkatkan kualitas maupun kuantitas agar dapat menunjang kebutuhan para pengunjung.

Kata kunci: tingkat kepuasan, aksesibilitas dan fasilitas manajemen/pelayanan

ABSTRACT

Kapuas square is the city park that settled by the government as the green open space in Pontianak. The security level in the area nowadays was low, no parking staff, low hygiene of the location and lots of facilities were in bad condition. This research was done to analyze the satisfaction level of the goer based on the accessibilities, facilities and management or services at the Kapuas square of Pontianak by using four (4) assessment variables; the characteristics of the goer based on the user and utilization indicators, accessibilities and facilities and management or services. The method used for this research was quantitative method by using the scoring analysis technique. This research resulted by three targets; showing the domination of female goer by the age of 18 to 25 which domiciled in Pontianak, the dominant visit day was on holiday; during night time, within the duration of visit approximately 1 to 3 hours where the frequency of the visit was one time a week. The percentage of accessibilities and facilities at the square was scored 'satisfied'. Meanwhile, the final result showed that the accessibilities and facilities, management and services have to be elevated in term of quality and quantity in order to be able to serve better needs of every goer.

Keywords: Satisfaction level, accessibilities and facilities management and services

1. Pendahuluan

Sebagai pusat perkembangan, kawasan perkotaan akan menarik dan meningkatkan rasio kepadudukan di suatu wilayah. Pertumbuhan penduduk yang

meningkat akan berdampak kembali kepada peningkatan pembangunan untuk permukiman di kawasan perkotaan. Perkembangan pembangunan yang ada di kota saat ini menunjukkan

kecenderungan terjadinya aktivitas pembangunan yang tidak seimbang (Rushayati, 2011). RTH merupakan salah satu cara untuk menjaga keseimbangan antara yang dibangun dan tidak terbangun di dalam suatu perkotaan.

RTH merupakan area memanjang/jalur dan/atau mengelompok, yang penggunaannya lebih bersifat terbuka, tempat tumbuh tanaman, baik yang tumbuh secara alamiah maupun yang sengaja ditanam (Undang-Undang Penataan Ruang No 26 Tahun 2007 pasal 29 ayat 1). RTH memiliki peran yang cukup penting dalam memberikan keleluasaan gerak penggunanya, karena aktivitas dan perkembangan kota yang semakin lama semakin berkembang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan manusia yang hidup di dalamnya (Krisnawati, 2009).

Kota Pontianak merupakan salah satu kota yang memiliki RTH untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya, yaitu Alun-alun Kapuas yang berjenis taman kota. Taman ini sangat identik dengan karakteristik Kota Pontianak dikarenakan berhimpitan langsung dengan Sungai Kapuas sehingga menjadikannya sebagai kawasan *waterfront city*, berseberangan dengan masjid Jami', dan lokasi taman ini dapat dikunjungi dari arah mana saja. Alun-Alun Kapuas merupakan taman kota yang ditetapkan Dinas Pertamanan sebagai RTH di Kota Pontianak. Selain itu Alun-Alun Kapuas tersebut merupakan salah satu kawasan pariwisata yang dimiliki oleh Kota Pontianak dan sudah sangat dikenal masyarakat dari dalam dan luar Kota Pontianak.

Permasalahan yang terdapat di Alun-alun Kapuas antara lain, keamanannya sangat rendah karena tidak terdapat petugas keamanan yang menjaga kawasan taman tersebut. Kebersihan di taman masih kurang terjaga. Terdapat pengunjung yang membuang sampah sembarang dan sampah-sampah tanaman yang kering berserakan, padahal tempat sampah sudah tersedia di beberapa titik taman. Fasilitas yang terdapat di Alun-alun Kapuas ini ada yang dalam kondisi tidak layak digunakan, seperti sarana bermain anak-anak yang sudah rusak. Jumlah unit dari fasilitas bermain anak tersebut juga terbatas, yaitu 1 unit, sehingga anak-anak yang ingin bermain harus antri dan bergiliran.

Alun-alun Kapuas ini telah beberapa kali di renovasi dan proyek renovasi, hal ini bertujuan agar taman ini semakin diminati para pengunjung dari dalam dan luar Kota Pontianak. Dari uraian masalah yang terdapat di Taman Alun-Alun Kapuas, maka dilakukanlah penelitian ini untuk mengetahui mengenai tingkat kepuasan pengunjung yang berwisata di Alun-Alun Kapuas.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan desain deskriptif. Variabel dan indikator dari penelitian ini berasal dari 3 sasaran yang disusun, yaitu karakteristik pengunjung,

aksesibilitas dan fasilitas, serta manajemen/pelayanan. Sasaran pertama, yaitu karakteristik pengunjung terdiri dari 2 variabel, yaitu pengguna dan pemanfaatan. Variabel pengguna terdiri dari 6 indikator, yaitu: jenis kelamin, kelompok usia, asal domisili, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, info objek wisata.

Dari variabel pemanfaatan terdiri dari 7 indikator, yaitu: kegiatan yang dilakukan, hari kunjungan, waktu kunjungan, lama kunjungan, frekuensi kunjungan, kendala yang dihadapi, harapan pengunjung.

Sasaran kedua, yaitu aksesibilitas dan fasilitas yang terdiri dari 4 indikator, yaitu: moda transportasi yang digunakan, jaringan jalan, kemudahan pencapaian, ketersediaan sarana dan prasarana.

Sasaran ketiga, yaitu manajemen/pelayanan yang terdiri dari 4 indikator, yaitu: kenyamanan, kebersihan lokasi, kepedulian petugas, keamanan.

Sasaran kedua dan ketiga, setiap masing-masing indikator tersebut memiliki skala pengukuran dan nilai yang dibagi menjadi 4, yaitu:

- Sangat puas = 4
- Puas = 3
- Cukup puas = 2
- Tidak puas = 1

Metode pengolahan data dengan analisis *scoring*. jenis penelitian ini menggunakan deskriptif yaitu mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia (Basuki, 2006). *Scoring* merupakan langkah pemberian skor atau langkah memberikan kategori untuk setiap butir belajar. Penilaian akhir identifikasi tingkat kepuasan pengunjung dilakukan sebagai akumulasi dari hasil perhitungan terhadap variabel. Dari hasil analisis masing-masing variabel akan diperoleh total nilai setiap variabel.

Kepuasan pelanggan merupakan respon terhadap ketidaksesuaian antara setelah pemakaian (Rangkuti, 2002), untuk pembobotan variabel penentuan tingkat kepuasan pengunjung tersebut adalah dilakukan dengan mengelompokkan suatu kriteria dengan kriteria yang lain dalam hierarki yang sama,

Dari hasil analisis tersebut maka dihasilkan klasifikasi dalam menentukan tingkat kepuasan apakah termasuk dalam sangat puas, puas, cukup puas, ataupun tidak puas.

Variabel fasilitas dan aksesibilitas: merupakan moda yang digunakan ke lokasi dengan asumsi yaitu bahwa kondisi fasilitas dan aksesibilitas ke lokasi merupakan kriteria yang dirasakan secara langsung tingkat kepuasannya, yaitu apakah secara fisik fasilitas dan aksesibilitas ke lokasi tersebut sangat puas atau tidak puas yang dirasakan pengunjung. Penilaian menggunakan skala *Burgess*, yang dilakukan dengan cara menghitung nilai tertinggi dan terendah dan nilai antara untuk menghitung interval setiap kelas. Untuk menghitung nilai setiap indikator yang ada, yaitu:

- Nilai tertinggi = Jumlah responden × jumlah item × nilai bobot tertinggi
- Nilai terendah = Jumlah responden × jumlah item × nilai bobot terendah
- Nilai antara =
$$\frac{(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah})}{4}$$

Setelah menghitung semua nilai indikator, selanjutnya menghitung nilai akhir dari variabel tersebut, yaitu:

- Nilai tertinggi = Jumlah komponen × nilai bobot tertinggi
= $4 \times 4 = 16$
- Nilai terendah = Jumlah komponen × nilai bobot terendah
= $4 \times 1 = 4$
- Nilai antara :
$$\frac{(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah})}{4} = \frac{(16 - 4)}{4} = 3$$

Keterangan:

- Sangat Puas = 13 – 16
- Puas = 9 – 12
- Cukup Puas = 5 – 8
- Tidak Puas = 1 – 4

Variabel manajemen dan pelayanan: adalah faktor penunjang kepuasan dengan asumsi bahwa kriteria ini merupakan sebuah tolak ukur dan nilai tambah bagi pengunjung mengenai kepuasan selama berada di lokasi, seperti proses perencanaan, pengarahan, pengawasan lokasi. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik baik secara parsial ataupun simultan mempunyai pengaruh (Dariah, 2008).

Penilaian menggunakan skala *Burgess*, yang dilakukan dengan cara menghitung nilai tertinggi dan terendah dan nilai antara untuk menghitung interval setiap kelas. Untuk mengakumulasi hasil penilaian, maka dilakukan perhitungan terhadap akumulasi nilai setiap variabel yang telah dilakukan dengan formula sederhana *sturgess* yaitu:

- Dihitung koefisien ambang interval (rentang) dengan cara mengurangkan Nilai Tertinggi dari hasil pembobotan dengan Nilai Terendah dari jumlah penilaian dibagi 4.
- Koefisien ambang rentang sebagai pengurang dari Nilai Tertinggi akan menghasilkan batas nilai paling bawah dari tertinggi.
- Untuk kategori selanjutnya dilakukan pengurangan terhadap batas terendah dari akan menghasilkan batas tertinggi untuk Puas, dan seterusnya.

3. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Prasarana dan Sarana di Lokasi Penelitian : Gambaran umum prasarana dan sarana yang terdapat di Alun-alun Kapuas Kota Pontianak antara lain adalah:

Prasarana yang terdapat di alun-alun kapuas Kota Pontianak terdiri dari beberapa indikator antara lain, yaitu:

a) Jaringan Air, jaringan air bersih yang ada di Alun-alun Kapuas berasal dari PDAM dan digunakan sebagai MCK. Jaringan air limbah di Alun-alun Kapuas secara langsung dibuang ke tanah maupun dialirkan ke saluran drainase yang bermuara di Sungai Kapuas.

Kondisi jaringan air juga dipengaruhi oleh topografi kota yang sangat datar dan keberadaan sungai utama, yaitu Sungai Kapuas yang berhimpitan langsung dengan Alun-alun Kapuas ini. Sungai ini dimanfaatkan sebagai salah satu prasarana transportasi yang ada.

b) Jaringan Jalan, jalan yang digunakan sebagai jalur penghubung Alun-alun Kapuas dan sistem sirkulasi kendaraan yang terdapat di dalam area Alun-alun Kapuas sudah dalam kondisi yang sangat baik karena sudah dalam perkerasan aspal dan badan jalan berkisar >8 meter. Sistem jaringan pergerakan dan pejalan kaki di dalam area taman kondisinya sangat baik, tidak terdapat jalan yang rusak dan ukuran badan jalan sangat bervariasi. Untuk jalan utama di dalam area Alun-alun Kapuas lebar badan jalan berkisar 5-6 meter dengan menggunakan paving blok, sedangkan jalan yang ada di dalam taman bunga berkisar 1-1,5 meter menggunakan permukaan batuan.



Gambar 1. Jaringan Jalan di Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

c) Jaringan Listrik, kawasan Alun-alun Kapuas di Kecamatan Pontianak Kota sudah menggunakan listrik dari PT. PLN Persero Kota Pontianak, seperti bangunan sarana informasi, air mancur, lampu penerangan sekitar dan lainnya.



Gambar 2. Jaringan Jalan di Taman Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

d) Jaringan Telekomunikasi, penyediaan jaringan telekomunikasi di Alun-alun Kapuas ini cukup baik, karena bagi pengguna telepon seluler, jaringan/sinyal yang ada cukup baik untuk berkomunikasi. Akan tetapi, untuk telepon umum tidak tersedia di kawasan Alun-alun Kapuas ini, apabila terdapat fasilitas umum tersebut semakin meningkatkan sarana fasilitas di lokasi tersebut.

Sarana yang terdapat di Alun-Alun Kapuas Kota Pontianak antara lain adalah:

a) Sarana Transportasi, Alun-alun Kapuas Kota Pontianak juga memiliki moda transportasi air, yaitu perahu. Perahu tersebut dapat diakses dari Kecamatan Pontianak Timur, khususnya daerah Beting. Selain itu, di lokasi tersebut terdapat sarana penunjang wisata, yaitu Kapal Klotok. Keberadaan kapal tersebut merupakan salah satu daya tarik wisata bagi pengunjung dan icon di Taman Alun-alun Kapuas.



Gambar 3. Sarana transportasi di Taman Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

b) Fasilitas Tempat Bermain, fasilitas bermain yang terdapat di lokasi hanya berupa pelosotan, yaitu 1 unit.



Gambar 4. Fasilitas bermain di Taman Alun-alun (Hasil Observasi, 2019)

c) Fasilitas Tempat Belajar/Bacaan, fasilitas tempat bacaan yang terdapat di Alun-alun Kapuas

berjumlah 1 unit dengan kondisi sangat baik. Bangunan yang diperuntukan untuk tempat bacaan ini merupakan bangunan permanen dan juga cukup rapi.



Gambar 5. Fasilitas tempat bacaan di Taman Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

d) Fasilitas Pendopo/Tribun, tribun di Alun-alun Kapuas ini biasanya digunakan pengunjung untuk menyaksikan festival-festival ataupun kegiatan lokal kebudayaan. Kondisi tempat duduk yang disediakan cukup baik dan dapat menampung pengunjung dalam jumlah yang banyak.



Gambar 6. Fasilitas tempat duduk/tribun di Taman Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

e) Fasilitas Restoran/Tempat Makan, Alun-alun Kapuas belum terdapat sarana rumah makan/restoran yang permanen, tempat makan yang ada hanya terdapat di kapal wisata yang digunakan untuk berkeliling Sungai Kapuas.

f) Fasilitas Toilet, letak toilet di Alun-alun Kapuas cukup strategis dan memungkinkan untuk pengunjung mengetahui keberadaan toilet tersebut. Toilet umum itu juga dibangun dengan luasan yang cukup besar sehingga pengunjung tidak perlu khawatir untuk bergiliran.



Gambar 7. Fasilitas toilet di Taman Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

g) Fasilitas Tempat Sampah, sarana persampahan yang terdapat di Alun-alun Kapuas sudah baik,

dengan terletaknya di beberapa titik taman. Jumlah tempat sampah yang tersedia juga cukup banyak dan terbagi menjadi 2 jenis, yaitu sampah organik dan anorganik.



Gambar 8. Fasilitas tempat sampah di Taman Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

h) Fasilitas Tempat Parkir, di Alun-alun Kapuas ini tempat parkir yang tersedia menggunakan lahan yang cukup luas. Tempat parkir ini diperuntukan bagi kendaraan roda 2, roda 4 bahkan lebih dengan pola parkir 90° bagi kendaraan roda 2 dan 60° bagi kendaraan roda 4. Akan tetapi, standar keamanannya cukup rendah karena tidak terdapat petugas parkir yang berjaga dan menjadikan kendaraan yang parkir tidak cukup rapi.



Gambar 9. Fasilitas tempat parkir di Taman Alun-alun Kapuas (Hasil Observasi, 2019)

Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pengguna: Karakteristik pengunjung berdasarkan pengguna terdiri dari :

a) Jenis Kelamin, dari survey yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah pengunjung jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 51%, lebih banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar 49%.

b) Umur, berdasarkan hasil lapangan, diketahui bahwa jumlah pengunjung umur 0 - 12 sebanyak 0 orang, umur 13 – 17 sebanyak 26 orang, umur 18 – 25 sebanyak 45 orang, umur 26 – 50 sebanyak 18 orang, dan umur >50 sebanyak 3 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak berdasarkan umur adalah pada rentang umur 18-25 tahun dengan persentase sebesar 49% dan yang sedikit yaitu rentang 0-12 tahun dengan persentase sebesar 0%.

c) Alamat Asal/Domisili, berdasarkan penelitian, diketahui bahwa jumlah pengunjung berdasarkan domisili dari Kota Pontianak lebih banyak dari luar

Kota Pontianak, yaitu sebanyak 69 orang dengan persentase sebesar 75%, sedangkan domisili dari luar Kota Pontianak sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 25%.

d) Tingkat Pendidikan, berdasarkan observasi, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang tidak sekolah dan Sekolah Dasar sebanyak 3 orang, Sekolah Menengah Pertama sebanyak 15 orang, Sekolah Menengah Atas sebanyak 37 orang, Diploma sebanyak 13 orang, Sarjana sebanyak 21 orang, dan lainnya sebanyak 0 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang adalah dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas dengan persentase sebesar 49% karena jenjang pendidikan tersebut merupakan masa yang memiliki waktu istirahat dan bersantai cukup banyak sedangkan yang paling sedikit adalah lain-lain dengan persentase sebesar 0%.

e) Jenis Pekerjaan, berdasarkan penelitian, diketahui bahwa jumlah pengunjung sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 45 orang, Wiraswasta sebanyak 12 orang, PNS/Pegawai BUMN sebanyak 15 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 5 orang, TNI/POLRI sebanyak 5 orang, dan lainnya sebanyak 10 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang berdasarkan jenis pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 49% karena pada profesi tersebut sering melakukan penelitian dan sebagainya, sedangkan yang paling sedikit adalah TNI/POLISI dan ibu rumah tangga dengan persentase sebesar 5%.

f) Info Objek Wisata, berdasarkan hasil lapangan, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang mengetahui dari Biro Perjalanan sebanyak 18 orang, Kerabat sebanyak 45 orang, Brosur/Pamflet sebanyak 4 orang, Internet sebanyak 25 orang, dan lainnya sebanyak 0 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak berdasarkan sumber informasi adalah dari kerabat dengan persentase sebesar 49% dan yang paling sedikit adalah dari lainnya dengan persentase sebesar 0%.

Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pemanfaatan : Karakteristik pengunjung berdasarkan pemanfaatan terdiri dari :

a) Kegiatan yang dilakukan, hasil survey yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang menikmati keindahan alam sebanyak 35 orang, naik perahu sebanyak 18 orang, bersantai sebanyak 40 orang, olahraga sebanyak 9, dan lainnya sebanyak 4 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang berdasarkan kegiatan yang dilakukan adalah bersantai dengan persentase sebesar 38%, karena mayoritas masyarakat yang datang bertujuan untuk menghilangkan sejenak pikiran, sedangkan yang paling sedikit adalah lainnya dengan persentase sebesar 4%.

b) Hari Kunjungan, berdasarkan hasil lapangan yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang berkunjung pada Hari Libur lebih banyak

dibanding dengan hari kerja, yaitu sebanyak 74 orang dengan persentase sebesar 80%, karena pada hari tersebut masyarakat bisa meluangkan waktu kosongnya untuk berlibur, sedangkan pada Hari Kerja sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 20%.

c) Waktu Kunjungan, berdasarkan observasi yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang berkunjung pada Pagi Hari sebanyak 9 orang, Siang Hari sebanyak 7 orang, Sore Hari sebanyak 37 orang, Malam Hari sebanyak 39 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang berdasarkan waktu kunjungan adalah pada malam hari dengan persentase sebesar 42%, karena pada waktu tersebut semua kalangan masyarakat sudah tidak memiliki aktivitasnya dan malam hari merupakan waktu luang yang biasanya dimiliki semua orang, sedangkan yang paling sedikit adalah siang hari dengan persentase sebesar 8%.

d) Lama Kunjungan, berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang berkunjung selama <1 jam sebanyak 34 orang, 1-3 jam sebanyak 45 orang, >3 jam sebanyak 13 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang berdasarkan lama kunjungan adalah 1-3 jam dengan persentase sebesar 49%, karena waktu tersebut dapat dilakukan berbagai macam kegiatan selama berada di lokasi, dari bersantai hingga naik perahu, sedangkan yang paling sedikit adalah >3 jam dengan persentase sebesar 14%.

e) Frekuensi Kunjungan, berdasarkan survey yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang berkunjung Pertama Kali sebanyak 10 orang, 1 Kali Seminggu sebanyak 59 orang, >1 Kali Seminggu sebanyak 18 orang, dan Setiap Hari sebanyak 5 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang berdasarkan frekuensi kunjungan adalah 1 kali seminggu dengan persentase sebesar 64%, karena menurut pengunjung apabila dilakukan setiap hari akan terasa bosan untuk mengunjungi lokasi yang sama dan waktu yang tersedia juga hanya 1 kali dalam seminggu, sedangkan yang paling sedikit adalah setiap hari dengan persentase sebesar 5%.

f) Kendala yang Dihadapi, berdasarkan dari penelitian, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang beranggapan Kurangnya Sarana Akomodasi Khusus Menuju Alun-alun Kapuas sebanyak 15 orang, yang beranggapan Kesulitan Pencapaian Menuju Alun-alun Kapuas sebanyak 13 orang, yang beranggapan Kurangnya Fasilitas Perdagangan di Alun-alun Kapuas sebanyak 35 orang, dan yang beranggapan Kurang Memadai Fasilitas Penunjang sebanyak 29 orang. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang berdasarkan kendala yang dihadapi yaitu kurangnya fasilitas perdagangan dengan persentase sebesar 38%, sedangkan yang paling sedikit yaitu kurangnya sarana akomodasi khusus menuju Alun-alun Kapuas dengan persentase sebesar 16%.

g) Harapan Pengunjung Berdasarkan survey yang dilakukan, diketahui bahwa jumlah pengunjung yang berharap Adanya Sarana Transportasi Khusus Menuju Alun-alun Kapuas sebanyak 12 orang, yang berharap Peningkatan Fasilitas Penunjang sebanyak 38 orang, dan yang berharap Penambahan Atraksi/Sarana Bermain sebanyak 42 orang, dan lainnya sebanyak 0 orang yang menginginkan kebersihan Alun-alun Kapuas ini lebih ditingkatkan. Jumlah pengunjung yang paling banyak datang berdasarkan harapan pengunjung adalah penambahan atraksi wisata dengan persentase sebesar 46%, sedangkan yang paling sedikit yaitu lainnya dengan persentase sebesar 0%.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung pengunjung terbagi menjadi dua yaitu aksesibilitas dan fasilitas, maupun manajemen/pelayanan :

1) Aksesibilitas dan Fasilitas: Analisis Aksesibilitas dan Fasilitas di Alun-Alun Kapuas terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

a) Moda Transportasi yang Digunakan, moda transportasi yang digunakan bertujuan untuk mengetahui sarana pemindahan yang digunakan pengunjung untuk menuju dan kembali dari Taman Alun-alun Kapuas. Indikator ini terdiri dari 2 item, yaitu ketersediaan moda transportasi menuju alun-alun kapuas dan transportasi yang digunakan.

Dari hasil analisis indikator moda transportasi yang digunakan yang terdiri dari 2 item tersebut, berarti nilai tertinggi 736, nilai terendah 184 dan nilai antara 138. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator moda transportasi yang digunakan memiliki nilai akhir yang berjumlah 573. Hasil itu melihat bahwa mendapat nilai/pendapat Puas.

Hasil penilaian tersebut sebanding dengan yang ada, karena untuk menuju ke Alun-alun Kapuas terdapat transportasi umum berupa angkot dan bus yang digunakan pengunjung luar Kota Pontianak. Kondisi moda transportasi yang ada juga cukup baik. Bagi pengunjung yang menggunakan moda transportasi pribadi, memiliki kepuasan tersendiri, karena tidak mengeluarkan biaya untuk menuju ke Alun-alun Kapuas Kota Pontianak.

b) Jaringan Jalan, kondisi jalan menuju lokasi sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung karena berpengaruh terhadap kepuasan aksesibilitas, yaitu waktu tempuh. Indikator ini terdiri dari 2 item pernyataan dalam menganalisis, yaitu jalan menuju lokasi dan jalan di dalam lokasi.

Dari hasil analisis indikator jaringan jalan yang terdiri dari 2 item tersebut, berarti nilai tertinggi 736, nilai terendah 184 dan nilai antara 138. Nilai itu memberitahukan Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator jaringan jalan memiliki nilai akhir yang berjumlah 564. Nilai tersebut memperoleh nilai/pendapat Puas.

Hasil penilaian tersebut sebanding dengan kondisi yang ada, khusus untuk jalan internal di Kota

Pontianak menuju ke Alun-alun Kapuas dalam kondisi sangat baik, jalan yang ada sudah dalam perkerasan aspal dan semen. Kondisi jalan di dalam area Alun-alun Kapuas juga sangat baik, prasarana tersebut sangat terjaga dan memiliki jenis yang berbeda-beda, seperti paving blok, semen, dan aspal. Bagi pengunjung luar Kota Pontianak, kondisi jalannya cukup beragam, tidak dalam kondisi yang baik, sehingga waktu tempuh cukup lama.

c) Kemudahan Pencapaian, indikator kemudahan pencapaian Alun-alun Kapuas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan yang dirasakan pengunjung untuk menuju lokasi. Jika jaringan jalan menuju lokasi dalam kondisi baik, waktu tempuh menuju lokasi akan cepat. Jika waktu tempuh cepat, berarti pencapaian ke lokasi sangat mudah, dan sebaliknya. Indikator kemudahan pencapaian ini terdiri dari 3 item dalam menganalisis, yaitu lama tempuh dari tempat tinggal, jarak dari sarana transportasi dan kemudahan pencapaian.

Dari hasil analisis indikator jaringan jalan yang terdiri dari 3 item tersebut, berarti nilai tertinggi 1104, nilai terendah 276 dan nilai antara 207. Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator kemudahan pencapaian memiliki nilai akhir yang berjumlah 797. Nilai tersebut menunjukkan bahwa memperoleh nilai/pendapat Puas.

Hasil penilaian tersebut sebanding dengan kondisi yang ada, karena kondisi lama tempuh bagi pengunjung yang berdomisili di Kota Pontianak yang dihabiskan pengunjung untuk datang ke Alun-alun Kapuas tidak lama dan membuat lokasi tersebut mudah untuk dicapai hanya bagi pengunjung yang berasal di luar Kota Pontianak yang membutuhkan waktu cukup lama. Akan tetapi, jarak dari pusat sarana transportasi cukup jauh yang membuat pengunjung beranggapan bahwa jarak dari lokasi transportasi cukup puas, walaupun pada akhirnya hasil analisis pada variabel ini berada pada rentang Puas.

d) Ketersediaan Sarana dan Prasarana, indikator ketersediaan sarana dan prasarana Alun-alun Kapuas bertujuan untuk mengetahui kualitas dan kuantitas yang dirasakan dari fasilitas. Ketersediaan sarana dan prasarana ini terdiri dari 12 item yang dianalisis, yaitu ketersediaan informasi, ketersediaan sarana wisata di lokasi, keberadaan kebudayaan lokal sebagai atraksi wisata, ketersediaan tempat istirahat/pendopo, tempat bacaan, tempat makan dan inum, toilet, tempat sampah, jaringan air, listrik, dan telekomunikasi.

Dari hasil analisis indikator ketersediaan sarana dan prasarana yang terdiri dari 12 item tersebut, berarti nilai tertinggi 4416, nilai terendah 1104 dan nilai antara 828. Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator ketersediaan sarana dan prasarana memiliki nilai akhir yang berjumlah 2830. Nilai tersebut menunjukkan bahwa memperoleh nilai/pendapat Puas.

Hasil penilaian tersebut sebanding dengan kondisi yang ada, karena pada variabel analisis yang digunakan, semua dalam kondisi cukup baik dari segi kualitas dan kuantitas. Di lokasi juga terdapat tempat informasi, ketersediaan sarana transportasi wisata, dan sudah tersedia sarana dan prasarana. Oleh karena itu hasil akhir dari indikator ini menunjukkan Puas.

e) Rekapitulasi Analisis Aksesibilitas dan Fasilitas, analisis aksesibilitas dan fasilitas Alun-alun Kapuas terdiri dari 4 indikator, yaitu moda transportasi yang digunakan, jaringan jalan, kemudahan pencapaian, dan ketersediaan sarana dan prasarana.

Dari hasil analisis 4 indikator yang diteliti, bahwa untuk skor Alun-alun Kapuas Kota Pontianak adalah 12. Skor tersebut menunjukkan bahwa nilai dari aksesibilitas dan fasilitas Alun-alun Kapuas yang ditawarkan memperoleh nilai/pendapat Puas. Hal ini dikarenakan dari 4 indikator yang digunakan untuk dianalisis, semuanya dalam kondisi baik.

2) Manajemen/Pelayanan: Analisis manajemen / pelayanan di Alun-alun Kapuas terdiri dari beberapa indikator, yaitu kenyamanan, kebersihan lokasi, kepedulian petugas, dan keamanan. Berikut analisis dari masing-masing indikator tersebut:

a) Kenyamanan, indikator kenyamanan bertujuan untuk mengetahui nyaman atau tidak nyaman perasaan pengunjung selama berada di lokasi. Indikator ini terdiri dari 3 item, yaitu keindahan pemandangan, keanekaragaman flora, dan suhu kelembapan lokasi.

Dari hasil analisis indikator kenyamanan yang terdiri dari 3 item tersebut, berarti nilai tertinggi 1104, nilai terendah 276 dan nilai antara 207. Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator kenyamanan memiliki nilai akhir yang berjumlah 771. Nilai tersebut memperoleh nilai/pendapat Puas.

Hasil penilaian tersebut sebanding dengan kondisi yang ada, karena pada item analisis yang digunakan, seperti keindahan pemandangan, keanekaragaman, dan suhu maupun kelembapan dalam kondisi sangat bagus. Pemandangan di lokasi sangat bagus, karena di lokasi terdapat berbagai macam tanaman, selain itu juga berhimpitan langsung dengan Sungai Kapuas yang memberikan keindahan tersendiri bagi lokasi ini. Keanekaragaman flora yang terdapat di lokasi menjadi daya tarik tersendiri bagi pencinta tanaman, karena di lokasi dilengkapi berbagai macam tanaman hias yang dapat memberikan rasa asri sehingga suhu dan kelembapan di Alun-alun Kapuas sangat baik.

b) Kebersihan Lokasi, indikator kebersihan bertujuan untuk mengetahui tingkat kebersihan lokasi dari sampah organik dan bukan organik. Kebersihan juga berpengaruh pada kenyamanan visual seseorang dan kesehatan lingkungan di lokasi tersebut. Indikator ini terdiri dari 4 item, yaitu kebersihan tempat istirahat/pendopo, kebersihan tempat bacaan,

kebersihan tempat makan dan minum, dan kebersihan toilet.

Dari hasil analisis indikator kebersihan lokasi yang terdiri dari 3 item tersebut, berarti nilai tertinggi 1472, nilai terendah 368 dan nilai antara 276. Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator kebersihan lokasi, nilai akhir berjumlah 918. Nilai tersebut memperoleh nilai/pendapat Cukup Puas.

Hasil penilaian tersebut sebanding dengan kondisi yang ada, karena pada dasarnya kondisi di lokasi Alun-alun Kapuas terdapat sampah yang berasal dari dedaun pohon yang jatuh, berserakan dan sampah-sampah yang dibuang sembarang oleh pengunjung yang lalai untuk membuang sampah pada tempatnya, dan tidak terdapatnya petugas kebersihan yang berada di lokasi membuat sampah-sampah pada waktu tertentu berserakan.

c) Kepedulian Petugas, kepedulian petugas memiliki beberapa makna, yaitu kemampuan memenuhi pelayanan, kemauan untuk membantu pelanggan, dan perhatian individual diberikan kepada para pelanggan/pengunjung. Indikator kepedulian petugas bertujuan untuk respon petugas yang ada di lokasi terhadap pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan.

Dari hasil analisis indikator kepedulian petugas yang terdiri dari 1 item tersebut, berarti nilai tertinggi 368, nilai terendah 92 dan nilai antara 69. Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator kepedulian petugas memiliki nilai akhir yang berjumlah 206. Nilai itu memperoleh nilai/pendapat Cukup Puas.

Hasil penilaian tersebut sebanding dengan kondisi yang ada, karena pada dasarnya kondisi di lokasi Alun-alun Kapuas tidak memiliki petugas keamanan, petugas kebersihan yang *stand by* di lokasi yang membuat pada waktu sibuk/ramai kunjungan ketertiban kendaraan dan kebersihan lokasi kurang terjaga.

d) Keamanan, keamanan adalah usaha dalam melindungi sesuatu dari hal yang di anggap tidak baik atau tidak menguntungkan. Indikator keamanan disusun dengan mendasari keamanan yang berkaitan dengan aktivitas pengunjung di lokasi. Keamanan dilihat dari kondisi rasa aman yaitu aman secara fisik maupun psikis, baik secara pribadi maupun kelompok atau komunitas terbebas dari ancaman, hambatan, gangguan. Indikator keamanan merupakan pencapaian suatu kondisi yang dapat mendukung upaya peningkatan kualitas kenyamanan pengunjung.

Dari hasil analisis indikator ketersediaan keamanan yang terdiri dari 1 item tersebut, berarti nilai tertinggi 368, nilai terendah 92 dan nilai antara 69. Alun-alun Kapuas Kota Pontianak untuk indikator keamanan memiliki nilai akhir yang berjumlah 233. Hasil tersebut memperoleh nilai/pendapat Puas.

Hasil penilaian cukup berbeda dengan kondisi di lokasi, karena di lokasi tidak terdapat petugas keamanan yang *stand by* untuk menjaga atribut yang digunakan pengunjung, sehingga pengunjung harus

mencegah tindakan pencurian dengan sendirinya. Akan tetapi kriminalitas di lokasi sangat rendah, sehingga penilaian pengunjung terhadap indikator keamanan yaitu Puas.

e) Rekapitulasi Analisis Manajemen/Pelayanan, analisis manajemen/pelayanan Alun-alun Kapuas terdiri dari 4 indikator, yaitu kenyamanan, kebersihan lokasi, kepedulian petugas, dan ketersediaan keamanan.

Dari hasil analisis 4 indikator yang diteliti, untuk skor Alun-alun Kapuas Kota Pontianak adalah 10. Skor tersebut menunjukkan bahwa nilai dari manajemen/pelayanan Alun-alun Kapuas yang ditawarkan memperoleh nilai/pendapat Puas. Hasil penilaian yang ada cukup wajar, karena kondisi eksisting di Alun-alun Kapuas memiliki kekurangan dari aspek kebersihan dan kepedulian petugas, karena pada beberapa waktu banyak terdapat sampah dedaunan yang berserakan hingga selesainya jam berkunjung dan keterbatasan petugas yang ada cukup sedikit. Namun, beberapa indikator seperti kenyamanan dan keamanan cukup dirasakan baik bagi pengunjung, sehingga nilai akhir dari variabel ini memiliki pendapat Puas.

3) Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Taman Alun-alun Kapuas:

Dari hasil analisis 26 variabel yang diteliti, untuk skor Alun-alun Kapuas Kota Pontianak adalah 5. Skor tersebut menginformasikan atraksi wisata yang ditawarkan memperoleh nilai/pendapat Puas. Hal ini dikarenakan beberapa indikator memiliki nilai yang baik, dari variabel aksesibilitas dan fasilitas terdapat semua indikator yang memberikan nilai baik, sedangkan manajemen/pelayanan terdapat indikator kenyamanan, keamanan yang memberikan nilai baik. Namun, terdapat beberapa indikator yang hanya memiliki nilai cukup baik, seperti kebersihan lokasi dan kepedulian petugas karena keterbatasan petugas yang ada di lokasi. Oleh karena itu di Alun-alun Kapuas harus memperbaiki kekurangan yang ada agar dapat memudahkan para pengunjung yang datang ke lokasi tersebut serta dapat menunjang kebutuhan para pengunjung yang datang agar mereka dapat merasa nyaman dan aman apabila berkunjung ke Taman Alun-alun Kapuas.

4. Kesimpulan

a. Karakteristik Pengunjung

Berdasarkan survey yang dilakukan, diketahui bahwa dominasi jumlah pengunjung yang datang untuk jenis kelamin adalah laki-laki dengan rentang umur 18-25, untuk domisili pengunjung didominasi dari dalam Kota Pontianak, dengan tingkat pendidikan sarjana dan diploma. Dominasi jenis pekerjaan pengunjung seperti pengusaha, dan kegiatan yang dilakukan dominasinya adalah bersantai. Info objek wisata yang paling banyak didapat pengunjung berasal dari kerabat, hari kunjungannya merupakan hari libur, dengan waktu kunjungan pada malam hari, dan lama

kunjungan berkisar 1-3 jam, dimana frekuensi kunjungan rata-rata 1 kali seminggu. Transportasi yang digunakan pengunjung antara lain kendaraan pribadi, dengan waktu tempuh rata-rata 15-30 menit dengan kemudahan pencapaian yang sangat mudah. Kendala yang dihadapi pengunjung antara lain kurangnya fasilitas perdagangan, dan harapan yang diinginkan pengunjung adalah penambahan atraksi wisata.

b. Fasilitas dan Aksesibilitas

Kondisi fasilitas dan aksesibilitas Alun-alun Kapuas pada variabel yang digunakan seperti moda transportasi, jaringan jalan, kemudahan pencapaian, dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai bahan analisa memiliki hasil dalam kategori baik, hanya perlu dilakukan peningkatan kualitas untuk meningkatkan daya tarik pengunjung, seperti peningkatan fasilitas bermain bagi anak-anak, tersedianya sarana perdagangan di lokasi.

c. Manajemen/Pelayanan

Manajemen/pelayanan Alun-alun Kapuas dinilai baik/puas pada variabel yang digunakan sebagai analisa seperti kenyamanan, kebersihan lokasi, kepedulian petugas dan keamanan dalam kategori baik berdasarkan hasil analisa. Namun beberapa kondisi seperti keamanan harus ditingkatkan lagi, karena tidak terdapat penjagaan yang khusus bagi moda transportasi yang digunakan pengunjung, kebersihan lokasi harus tetap terjaga, dan untuk variabel lainnya sudah dalam kondisi yang baik, hanya perlu dilakukan peningkatan kualitas.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih disampaikan kepada Fakultas Teknik UNTAN yang telah membantu keberlangsungan jurnal ini.

Daftar Pustaka

- Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta:Wedatama Widya Sastra.
- Burgess. 1925. *Struktur Tata Ruang Kota*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dariah. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengurus Sertifikasi Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. *Jurnal Media Mahardika*. 7(1): 23-35.
- Krisnawati, E. 2009. Elemen Ruang Terbuka Hijau dalam Fenomena Kebutuhan Tata Ruang Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil dan Arsitektur*. 6(10): 1-8.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Rushayati. 2011. Pengembangan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Distribusi Suhu Permukaan di Kabupaten Bandung. *Jurnal Forum Geografi*. 25(1): 17-26.

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.