

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Fly Over

Fly over dalam Bahasa Indonesia memiliki arti jembatan layang atau jalan layang. Menurut Sucipto (2016) *fly over* atau *overpass* merupakan struktur yang dibangun di atas area dimana terdapat lokasi persimpangan yang sudah sangat terbatas, sehingga tidak dimungkinkan untuk melakukan penambahan lajur atau pelebaran ruas jalan dikarenakan terdapat bangunan-bangunan yang telah dibangun permanen di sekitarnya.

Jembatan memiliki arti secara umum sebagai suatu konstruksi jalan yang memiliki kegunaan menghubungkan dua jalan yang terpisah oleh lembah, sungai, danau, aliran air, jalan kereta api, jalan raya melintang tidak sebidang yang berbeda elevasi permukaannya (Listianti dan Sekarsari, 2017).

Menurut Sucipto (2016) terdapat beberapa dampak dari dibangunnya suatu *fly over*, yaitu:

1. memperlancar arus lalu lintas akibat adanya penumpukan kendaraan pada jalan raya melintang,
2. kelancaran dari suatu lalu lintas juga mengakibatkan turunnya emisi dari gas buang, dikarenakan kendaraan yang berjalan dalam kecepatan rendah

mengeluarkan emisi yang lebih tinggi daripada yang berjalan dengan kecepatan tinggi,

3. berpotensi menimbulkan adanya bangunan-bangunan kumuh di bawah atau sekitar *fly over*,
4. dapat menimbulkan *blocking* lalu lintas terutama pada saat hujan, diakibatkan pengendara motor yang berteduh di ruas jalan bawah *fly over*.

Menurut Diansyah (2014) *fly over* berdasarkan strukturnya bisa diklasifikasikan sebagai jembatan, maka untuk jenis-jenis struktur *fly over* dapat dibedakan sebagai berikut, yaitu:

1. jembatan busur (*arch bridge*),
2. jembatan portal (*portal bridge*),
3. jembatan gelagar (*girder bridge*),
4. jembatan gantung (*suspension bridge*),
5. jembatan rangka (*truss bridge*),
6. jembatan kabel (*cable-stayed bridge*).

2.2 Parameter Tingkat Kepuasan Fly Over

Fly over yang memiliki arti jalan yang terletak di atas jalan raya lain, sehingga untuk tingkat kepuasan *fly over* dapat ditinjau dengan parameter tingkat kepuasan jalan. Kencana (2017) mengemukakan beberapa aspek dalam penelitiannya untuk menjadi indikator atau aspek tingkat kepuasan jalan.

1. Keselamatan bagi pengguna jalan (*empathy*).

Merupakan aspek mengenai hal-hal yang berkaitan dengan keselamatan bagi pengguna jalan.

2. Kondisi jalan (*tangible*).

Lebih mengarah pada aspek fisik jalan, syarat-syarat kondisi jalan yang layak.

3. Jaminan bagi pengguna jalan (*assurance*).

Aspek yang mengandung hal-hal yang menjamin bagi pengguna jalan.

Sedangkan menurut Iskandar (2011), terdapat beberapa aspek yang bisa diacu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jalan yaitu aksesibilitas dan mobilitas..

1. Aksesibilitas (*accessibility*).

Merupakan derajat kemudahan yang diperoleh oleh orang terhadap suatu objek atau pelayanan, ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas diantaranya adalah kemudahan waktu, biaya, serta usaha ketika melakukan perpindahan antar tempat (Muta'ali, 2015)

2. Mobilitas (*mobility*).

Suatu indikator kualitas pelayanan jalan yang ditentukan oleh kemudahan setiap pengendara melakukan perjalanan lewat suatu jalan untuk mencapai destinasinya (Iskandar, 2011).

2.3 Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan (*satisfaction*) adalah sikap yang diputuskan oleh pengalaman yang telah dilewati, kepuasan merupakan evaluasi terhadap

karakteristik suatu produk jasa, produk itu sendiri, pihak yang memberikan kepuasan konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan mampu diciptakan lewat kualitas, layanan, dan nilai. Kunci untuk menghasilkan loyalitas tersebut adalah dengan memberikan nilai konsumen yang tinggi (Lovelock dan Wirtz, 2011).

Dalam masa kini, masyarakat bisa dikatakan sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah, dimana sesuai dengan kewajiban dari pemerintah yaitu sebagai abdi masyarakat, sehingga pemerintah harus memperhatikan mengenai kepuasan serta pendapat masyarakat yang berperan sebagai pihak yang harus dilayani. Sejalan dengan pernyataan dalam undang-undang Pemerintah Republik Indonesia (2004) yang berupaya untuk mewujudkan kesejahteraan dengan meningkatkan pelayanan publik, pemberdayaan, dan peningkatan peran dari masyarakat. Maka tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu faktor penting atas keberhasilan pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Nugroho (2020) menggunakan metode survei atau pembagian kuesioner untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya mengenai tingkat kepuasan pengguna jalan.

2.4 Populasi dan Sampel

Menurut Mulyatiningsih (2011), populasi adalah sekumpulan orang yang memiliki ciri tertentu sesuai dengan apa yang akan diteliti, populasi merupakan generalisasi kesimpulan hasil penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pengendara yang pernah melintasi *Fly Over* Purwosari Surakarta,

berdomisili sebagai warga Kota Surakarta, serta berusia diantara 18-64 tahun. Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Surakarta pada tahun 2020, jumlah penduduk Surakarta adalah 510.553 jiwa, dengan jumlah penduduk pada rentang usia 18-64 tahun sebesar 327.223 jiwa.

Sedangkan sampel memiliki arti bagian dari jumlah serta ciri yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Kencana (2017) dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna jalan menjelaskan untuk pengambilan sampel dalam penelitian tingkat kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode penarikan sampel acak sederhana (*simple random sampling*).

2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki arti derajat kelaikan suatu instrumen yang dipakai untuk mengukur sesuatu yang hendak diukur (Arifin, 2012). Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur seberapa akurat suatu pernyataan dalam kuesioner tersebut kepada responden (Priyanto, 2014).

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang memiliki arti seberapa jauh hasil pengukuran mempunyai tingkat kepercayaan, kredibilitas, kestabilan, dan keserasian yang dapat digunakan, jika dari beberapa hasil pengukuran dari kelompok subjek yang relatif sama, maka hasil pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2011). Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran untuk kuesioner dengan menggunakan suatu indikator sebagai variabel, suatu kuesioner bisa dikatakan

handal atau reliabel jika jawaban dari responden terhadap suatu pertanyaan dalam kuesioner konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

Dalam penelitiannya, Kencana (2017) menggunakan uji validitas serta reliabilitas untuk mengukur seberapa valid dan reliabel kuesioner yang dibuat oleh peneliti, dengan menguji 30 responden terlebih dahulu, kemudian baru bisa melanjutkan pembagian kuesioner sesuai dengan jumlah responden yang ditetapkan.

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah metode yang dipakai untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan mengukur derajat kepentingan dan derajat kinerja. Derajat kepentingan adalah seberapa penting karakter pelayanan suatu perusahaan bagi pelanggan, tingkat kinerja merupakan performa perusahaan. Hasil dari IPA dapat dimasukkan dalam diagram kartesius supaya nampak karakter-karakter pelayanan perusahaan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan performanya (Purnomo dan Riandadari, 2015).

Dalam penelitian Kencana (2017) tentang tingkat kepuasan dimana ia menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk menganalisis data penelitiannya dan hasil dari analisis diagram kartesius diketahui dalam kuadran A, terdapat indikator kerataan permukaan jalan, kecepatan transaksi, penanganan kendaraan macet, patroli kendaraan derek tidak memuaskan sehingga perlu ditingkatkan lagi untuk kepuasan pengguna jalan. Kuadran B, meliputi indikator tidak ada lubang, kecepatan tempuh, penerangan, kelayakan tol keempatnya sudah

sesuai dengan harapan pengguna jalan. Kemudian kuadran C, terdapat kekesatan permukaan jalan, kapasitas gardu, pengamatan periodik, dan penanganan kecelakaan, indikator-indikator tersebut dinilai kurang penting serta tidak memuaskan. Dalam kuadran D, kecukupan dan kejelasan rambu, kecukupan dan kejelasan marka, pagar rumija, dimana ketiga indikator tersebut dianggap kurang penting namun sudah memuaskan pengguna jalan.

