

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan data dari kuisioner penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengolahan menggunakan metoda *Importance Satisfaction Analysis (ISA)* dengan pengelompokan 17 atribut betonisasi jalan ke dalam 4 kuadran sebagai berikut :
 - a) Prioritas Utama merupakan atribut yang sangat penting namun dalam pelaksanaannya kepuasan pengguna betonisasi jalan sangat rendah dan kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Atribut pada kuadran ini meliputi : sarana dan prasarana pendukung jalan (bahu jalan, drainase), lebar Jalan, kelancaran arus keluar masuk komplek (ketika berselisih), pencegahan genangan air ketika musim hujan.
 - b) Pertahankan Kinerja merupakan atribut yang tingkat kepentingannya relatif tinggi dengan tingkat kepuasan pengguna yang relatif tinggi sehingga pengelola perlu mempertahankan kinerjanya. Atribut pada kuadran pertahankan kinerja ini meliputi : ketebalan lapisan beton, kualitas jalan, aksesibilitas jalan, kemudahan ,jangkau lokasi, daya tampung (kapasitas) jalan ketika jam puncak, pengecoran jalan dengan truk *ready mix*.
 - c) Prioritas Rendah merupakan atribut dengan tingkat kepuasan pengguna relatif di bawah nilai rata-rata kepuasan seluruhnya dan tingkat kepentingannya juga relatif lebih rendah dari rata-rata tingkat kepentingan pengguna betonisasi jalan sehingga prioritasnya rendah. Atribut yang masuk pada kuadran ini meliputi : pemasangan polisi tidur untuk mengurangi kecepatan kendaraan, jalan ditutup 28

hari untuk perawatan dan pemeliharaan jalan, kondisi perkerasan jalan terhadap keausan ban (roda)

- d) Cenderung Berlebihan merupakan atribut yang tingkat kepentingan yang relatif rendah dari rata-rata tingkat kepentingan penggunaan dan dirasakan pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. . Atribut yang masuk pada kuadran ini meliputi : pengalihan arus lalu lintas ketika pengecoran jalan, pembentukan garis-garis dengan sisir kawat, pengurangan polusi suara, pencegahan dan pengurangan debu pada musim kemarau.

Dari keempat kuadran di atas yang perlu menjadi perhatian adalah atribut-atribut yang berada pada “Prioritas Utama” karena atribut-atribut yang berada pada “Prioritas Utama” merupakan faktor yang sangat penting oleh pengguna betonisasi jalan namun pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan dan masyarakat pengguna betonisasi jalan belum puas dengan atribut yang ada pada kuadran A ini.

2. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan secara menyeluruh. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan metoda CSI diperoleh nilainya sebesar 67,22 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konsumen merasa “puas” terhadap kinerja dari atribut-atribut betonisasi jalan.
3. Dampak betonisasi jalan lokal di Kota Padang sangat mempengaruhi banyak aspek diantaranya ;
 - a) Segi lingkungan yaitu berkurangnya frekuensi terjadinya banjir. Artinya terjadinya banjir frekuensinya lebih tinggi saat sebelum betonisasi jalan dibandingkan dengan setelah betonisasi jalan, namun adanya debu udara frekuensinya lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum betonisasi
 - b) segi ekonomi yaitu bertambahnya pendapatan masyarakat, bertambahnya pengeluaran, serta perawatan kendaraan yang berkurang frekuensi perawatannya.

- c) Segi sosial mengurangi kecelakaan lalu lintas, meningkatkan hubungan interaksi dan komunikasi masyarakat sekitar komplek karena jalannya menjadi lebih bagus dari sebelumnya.
- d) Segi konstruksi jalan yaitu frekuensi rusaknya jalan lebih tinggi ketika sebelum adanya betonisasi jalan dibanding dengan setelah betonisasi jalan. Sehingga biaya pemeliharaan jalannya lebih rendah

1.2 Saran

Beberapa saran yang disampaikan bersifat sebagai masukan terkait dengan kondisi dan permasalahan yang telah dianalisa, antara lain :

1. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan kepada Dinas Pengelola dalam hal ini dapat memperbaiki atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran A sebagai prioritas utama yang masih belum memenuhi harapan masyarakat pengguna betonisasi jalan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya.
2. Dalam hal pembangunan jalan lokal di Kota Padang di harapkan pihak Pemerintah Kota Padang dibawah naungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Padang dapat merencanakan desain betonisasi jalan yang sepaket dengan pekerjaan drainase dan bahu jalan.
3. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada atribut yang mempunyai nilai kepuasan paling rendah seperti sarana dan prasarana pendukung jalan (bahu jalan dan drainase), sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi seperti aksesibilitas jalan harus tetap dipertahankan.