



**JURNAL REKAYASA, TEKNOLOGI, DAN SAINS**

**ISSN 2541-4720 (Print)**

**ISSN 2549-984X (Online)**

INFORMASI ARTIKEL

Disubmit: 22 Mei 2024

Diterima: 4 Agustus 2024

Diterbitkan: 5 Agustus 2024

at: <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/teknologi/index>

**Analisis tingkat kepuasan pejalan kaki terhadap trotoar di pusat kota bandar lampung  
(studi kasus: di sepanjang trotoar jalan kartini)**

**Irfan Hasbi\*, Karlia Dirangga, Dewi Fadilasari**

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Malahayati, Indonesia

Korespondensi Penulis: Irfan Hasbi. \*Email: [hasbiirfan602@gmail.com](mailto:hasbiirfan602@gmail.com)

**ABSTRAK**

Trotoar merupakan bagian ruang terbuka publik yang berfungsi sebagai jalur khusus pejalankaki untuk dapat melakukan aktifitasnya dengan aman dan nyaman. Namun keberadaan trotoar tidak berfungsi sebagaimana mestinya, seperti pada Trotoar di Jalan Kartini Kota Bandar Lampung saat ini banyak terjadi penyalahgunaan, tidak hanya pedagang kaki lima (PKL) dan parkir kendaraan, serta keadaan trotoar juga dapat dikatakan kurang layak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pejalan kaki di Jalan Kartini Kota Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini ialah melalui teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan (wawancara atau kuisisioner) yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pejalan kaki ditinjau dari keamanan kenyamanan dan keselamatan dari seluruh aspek tersebut di buat kuesioner dengan sebanyak 100 responden menunjukkan tingkat kepuasan pejalan kaki di trotoar jalanKartini Bandar Lampung ialah sebanyak 55,67%, berdasarkan tabel CSI kualitas pelayanan trotoar dianggap cukup puas.

**Kata Kunci** : pejalan kaki, kepuasan, trotoar

**ABSTRACT**

*Analysis Of The Level Of Pedestrian Satisfaction With Sidewalks In The City Center Of Bandar Lampung (Case Study: Along The Sidewalk Of Jalan Kartini). The sidewalk is a part of public open space that functions as a special path for pedestrians to carry out their activities safely and comfortably. However, the existence of sidewalks does not function as it should, such as on the sidewalks on Jalan Kartini, Bandar Lampung City, currently there is a lot of misuse, not only from street vendors (PKL) and vehicle parking, and the condition of the sidewalkscan also be said to be inadequate. This research aims to determine the level of pedestrian satisfaction on Jalan Kartini, Bandar Lampung City. The method used in collecting this datais through data collection techniquesby meansof observation(interviews or questionnaires) which is used is the Importance Performance*

*Analysis (IPA) method which is used to measure pedestrian satisfaction in terms of security, comfort and safety from all these aspects in created a questionnaire with 100 respondents showing that the level of pedestrian satisfaction on the sidewalks of Jalan Kartini Bandar Lampung was 55.67%, Based on the CSI table, the quality of sidewalk service is considered quite satisfactory.*

**Keywords:** pedestrians, satisfaction, sidewalks

## 1. LATAR BELAKANG

Pedestrian atau yang sering dikenal dengan trotoar merupakan bagian ruang terbuka publik yang berfungsi sebagai jalur khusus pejalan kaki untuk dapat melakukan aktifitasnya dengan aman dan nyaman. Salah satu fasilitas jalan trotoar umumnya berfungsi mengakomodasi aktifitas pejalan kaki dan dalam perkembangannya trotoar di peruntukan juga bagi pengguna penyandang disabilitas seperti tuna netra dan tuna daksa. Mengenai hak dan peran pejalan kaki di Indonesia sudah diatur dan dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dimana pejalan kaki berhak atas ketersediaan fasilitas pendukung yang berupa trotoar, tempat penyeberangan, dan fasilitas lain.

Pada sebagian besar kota di Indonesia, hampir selalu ditemukan masalah yang serupa mengenai pemanfaatan trotoar. Contohnya pedagang kaki lima yang menggunakan trotoar karena tidak mampu menyewa ruko sebagai penyebab menggunakan trotoar menjadi lokasi tempat berdagang, dengan persentase pedagang yang tidak mampu sebesar 57,1%, (Bakri, Istaslama. 2013) Keberadaan trotoar tidak berfungsi sebagaimana mestinya, dan seolah-olah undang-undang atau peraturan yang ada ditetapkan secara setengah hati dalam mengatur dan menindak para pelanggarnya. Pelanggaran yang sering terjadi dalam penyalahgunaan.

Masalah utama yang ditemui disepanjang trotoar adalah adanya penggunaan sepeda motor dan pelaku komersial. Adanya pelaku komersial dapat mengganggu dan menghambat perjalanan kaki, sedangkan adanya penggunaan sepeda motor dapat membahayakan keselamatan jalan kaki terhadap ancaman lalu lintas kendaraan bermotor, (Muchtar, Chearul. 2010).

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survey karena teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dengan cara (wawancara atau kuisisioner) dan hasil penelitian cenderung untuk

digeneralisasikan.

### 2.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

#### 1. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan November sampai dengan Desember 2022.

#### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di jalan Kartini Kota Bandar Lampung pada STA 0+000-STA 1+500.

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pengguna trotoar yang berpedoman pada kuisisioner penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Dalam pengambilan data pendukung atau data sekunder dilakukan kerjasama dengan instansi-isntansi terkait.

#### 3. Metode Kuisisioner

Pada penelitian ini. Peneliti akan mengumpulkan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Metode kuisisioner digunakan untuk memperoleh data primer dari pengguna trotoar di jalan Kartini Bandar Lampung.

### 2.4 Analisa Data

Data yang diperoleh akan dianalisa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa (*user*) terhadap atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas jasa.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Sebelum menyebarkan kuesioner, penulis terlebih dahulu menentukan jumlah responden yang dibutuhkan sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel ini dilakukan pada tanggal 07 November, 10

November, dan 13 November 2022 dan dilakukan pada pagi, siang dan sore hari. Dalam penelitian ini jumlah pengguna trotoar rata-rata perhari adalah 314 orang, dengan uraian sebagai berikut :

fungsi dari trotoar yaitu, banyak pemanfaatan trotoar sebagai lahan parkir, dan tempat berjualan, maka dari itu dibutuhkan penanganan khusus, sehingga hak pejalan kaki tidak dilanggar. Kompleksnya masalah di trotoar harus ditangani dengan serius sehingga tidak akan memicu konflik baru, disini peran pemerintah dan masyarakat harus bersinergi untuk tujuan yang sama membangun kota yang ramah bagi pejalan kaki.

Pada saat ini, trotoar di jalan Kartini Kota Bandar Lampung saat ini banyak terjadi penyalahgunaan, tidak hanya pedagang kaki lima (PKL) dan parkir kendaraan, namun keadaan trotoar juga dapat dikatakan kurang layak. Hal ini tentunya membuat para pejalan kaki tidak dapat berjalan di trotoar sebagaimana mestinya, kondisi trotoar yang kurang layak dikarenakan bagian ruas yang berlubang, licin, terutama di Jalan Kartini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pejalan kaki di Jalan Kartini Kota Bandar Lampung dengan menggunakan metode IPA (*Importtance Performance Analysis*).

**Tabel 1. Jadwal Pengambilan Sampel**

Hari dan Tanggal	Jumlah Perjalanan Kaki
Senin 07-11-2022	286
Kamis 10-11-2022	293
Minggu 13-11-2022	363
Jumlah	942
<b>Rata-Rata</b>	<b>314</b>

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai rata-rata perhari pejalan kaki sebanyak 314 orang sehingga untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dapat dicari dengan menggunakan rumus *Slovin*. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik dan rumus sebagai berikut :

Keterangan:

n : jumlah sampel

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 – 24 Tahun	2	2 %
25 – 34 Tahun	22	22 %
35 – 49 Tahun	65	65 %
50 - 64 Tahun	9	9 %
64 Tahun ke atas	2	2 %

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (0,05)

Berdasarkan rumus di atas, peneliti

mendapatkan jumlah sampel yang di perlukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

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

$$n = \frac{3,14}{1 + 3,14(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,14}{4,14}$$

$$n = 75,8$$

Berdasarkan perhitungan diatas , maka jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 75,8 kemudian dibulatkan menjadi 100 agar mempermudah peneliti dalam perhitungan.

### 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil karakteristik yang diperoleh dari pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 2. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	43	43 %
Perempuan	57	57 %
Total	100	100 %

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terlihat dari total 100 orang responden, dengan komposisi laki-laki sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 43% dan perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 57%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan responden laki-laki.

### 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil karakteristik yang diperoleh dari pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berdasarkan usia sebagai berikut sebagai berikut :

**Tabel 3. Usia Responden**

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan usia terlihat dari total 100 orang responden, pada rentang usia 17-24 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 2%, pada rentang usia 25-34 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase sebesar 22%, pada rentang usia 35- 49 tahun berjumlah 65 orang dengan persentase sebesar 65% dan pada rentang usia 50- 64 tahun berjumlah 9 orang dengan persentase sebesar 9%. dan pada rentan usia 64 tahun ke atas berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 2% Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden pada rentang usia 35-49 tahun memiliki jumlah responden paling banyak yaitu berjumlah 65 orang dengan persentase sebesar 65%.

### 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil karakteristik yang diperoleh dari pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berdasarkan Pekerjaan sebagai berikut sebagai berikut:

**Tabel 4. Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
-----------	--------	----------------

Untuk tingkat kesesuaian total dari keseluruhan indikator antara kenyataan dan harapan kualitas pelayanan dianggap cukup puas dimana nilai *customer satisfaction index* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pejalan kaki terhadap kinerja pelayanan trotoar di Jalan Kartini Kota Bandar Lampung secara keseluruhan berdasarkan atribut pertanyaan. Hasil dari perhitungan Customer Satisfaction Index adalah sebesar 55,67% tingkat kepuasan total berada diantara 51,00-65,99 yang berarti pengguna trotoar cukup puas terhadap pelayanan trotoar di Jalan Kartini Kota Bandar Lampung.

Dari Tabel 5 diatas dapat dibuat suatu urutan nilai rata-rata kenyataan dan harapan di trotoar Jalan Kartini. Nilai rata-rata atribut pertanyaan tiap indikator dapat dilihat bahwa yang sangat memuaskan menurut pengguna trotoar adalah

### 3.6 Perhitungan

**Tabel 5. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKI) Antara Kenyataan dan Harapan di Trotoar Jalan Kartini**

No	Variabel	Bobot Kenyataan (Xi)	Bobot Harapan (Yi)	Kesesuaian (%)
1	Ketersedian jalur pejalan kaki	4,32	4,93	87,62%

Mahasiswa	6	6 %
Pegawai Negeri	5	5 %
Pegawai swasta	29	29 %
Buruh	20	20 %
Pedagang	14	14 %
Lainnya	26	26 %

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan terlihat dari total 100 orang responden, yaitu mahasiswa sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 6%, Pegawai Negeri sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 5%, Pegawai Swasta sebanyak 29 orang dengan persentase sebesar 29%, Buruh sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 20%, Pedagang 14 orang dengan persentase sebesar 14 %, dan pekerjaan Lainnya sebanyak 26 orang dengan persentase sebesar 26%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa Pegawai Swasta menjadi responden terbanyak berdasarkan karakteristik pekerjaan berjumlah 29 orang dengan persentase sebesar 29%.

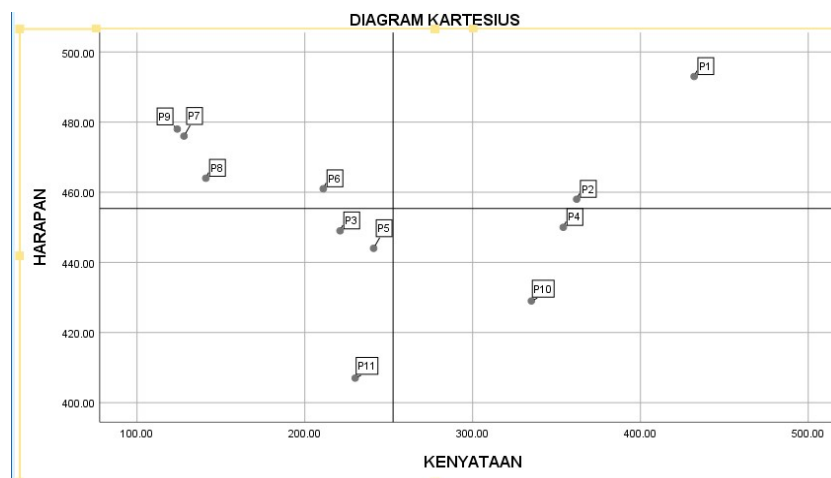
ketersediaan jalur pejalan kaki dilihat dari nilai rata-rata kenyataan paling tinggi yaitu sebesar 4,32 sedangkan tingkat kenyataan paling rendah menurut pengguna trotoar adalah setelah hujan permukaan trotoar tidak menjadi licin yaitu sebesar 1,24.

### 3.5 Diagram Kartesius

Diagram kartesius membahas mengenai pemetaan dari nilai kenyataan (X) dengan batas nilai = 2,52 dan harapan (Y) dengan batas nilai = 4,55 batas nilai didapatkan dari hasil rata-rata skor kenyataan dan harapan. Dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja pemerintah. Berikut adalah data sebaran kenyataan dan harapan konsumen. Berikut merupakan diagram kartesius *importance performance analysis* :

No	Variabel	Bobot Kenyataan (Xi)	Bobot Harapan (Yi)	Kesesuaian (%)
2	Kebersihan jalur pejalan kaki di jalan Kartini termasuk Bersih	3,62	4,58	79,03%
3	Keberadaan pohon peneduh di sepanjang jalurpejalan kaki (trottoar)	2,21	4,49	49,22%
4	Lebar jalur pejalan kaki sudah nyaman untukdi gunakan	3,54	4,50	78,66%
5	Kondisi jalur pejalan kaki tidak naik turun, tidak membuat pejalan kaki tersandung	2,41	4,44	54,27%
6	Perjalanan selalu berada di atas jalur pejalankaki	2,11	4,61	45,77%
7	Tidak adanya pedagang kaki lima yang berjualan di atas trottoar	1,28	4,76	26,89%
8	Trottoar tidak digunakan sebagai lahan parkir	1,41	4,64	30,38%
9	Setelah hujan permukaan trottoar tidak menjadiLicin	1,24	4,78	25,94%
10	Tidak terserempet kendaraan	3,35	4,29	78,08%
11	Jalur pejalan kaki tidak dilewati premotor	2,30	4,07	56,51%
<b>TOTAL</b>		<b>27,79</b>	<b>50,09</b>	<b>612,37%</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>2,526364</b>	<b>4,55364</b>	<b>55,67</b>

Sumber: Data Primer, 2022



Gambar 1. Diagram Kartesius

#### 4 SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan metode IPA di dapatlah angka sebesar 55,67% berdasarkan tabel CSI kualitas pelayanan trottoar dianggap cukup puas sehingga dapat mengembalikan fungsi trottoar. Penyedia trottoar diharapkan dapat memperlebar trottoar karena tidak sesuai dengan SE Mentri PUPR

Nomor: 02/SE/M/2018, dimana seharusnya lebar trottoar 5-6 meter sedangkan trottoar yang berada di Jalan Kartini Kota Bandar Lampung berukuran 2 meter. Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Lampung, diharapkan dapat melakukan penambahan fasilitas seperti tempat peneduh, tempat duduk, serta tempat sampah agar pengguna trottoar bisa lebih nyaman menggunakan fasilitas saat berada di trottoar Jalan Kartini Kota Bandar Lampung.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bakri, Istaslama. 2013. Alih Fungsi Trotoar Menjadi Tempat Pedagang Kaki Lima Jalan Z.A. Pagar Alam Bandar Lampung. Skripsi Universitas Bandar Lampung
- Direktorat Jendral Perhubungan Bina Marga, Departemen Pekerjaan Umum RI, (1999), Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki Pada Jalan Umum.
- Direktorat Jendral Perhubungan Bina Marga, Departemen Pekerjaan Umum RI, (1999), Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki Pada Jalan Umum.
- Muchtar, Chaerul. 2010. Identifikasi Tingkat Kenyamanan Pejalan Kaki Studi Kasus Jalan Kedoya Raya – Arjuna Selatan, Jurnal PLANESATM. 1 (2).
- Undang- Undang nomor 22 tahun 2009 Dirjen Penataan Ruang 2000. Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Prasarana dan Sarana Ruang Pejalan Kaki di Perkotaan.