



ANALISIS KETERPENUHINYA KEBUTUHAN FASILITAS PEJALAN KAKI BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA PADA TROTOAR JALAN R.A. KARTINI BEKASI

Tegar Aji Pambudi¹⁾, Kasman²⁾, Zefri²⁾

¹⁾Dinas Bina Marga Dan Sumber Daya Air Kota Bekasi

²⁾Program Studi Kajian Pembangunan Perkotaan dan Wilayah, Universitas
Krisnadwipayana

³⁾Program Studi Kajian Pembangunan Perkotaan dan Wilayah, Universitas
Krisnadwipayana

*Penulis Korespondensi: tegarajipambudi21@gmail.com

Abstract. *Pedestrian facilities are an important element in realizing a sustainable, safe, and inclusive urban transportation system. Jalan R.A. Kartini, Bekasi City, as one of the main corridors with commercial, office, and residential activities, has a high intensity of pedestrian movement, however, the condition of the available pedestrian facilities still shows various problems. This study aims to analyze the level of fulfillment of user needs for pedestrian facilities based on user perceptions and identify priorities for improving facilities on the sidewalks of Jalan R.A. Kartini, Bekasi. This study uses a quantitative approach with a questionnaire survey method to pedestrian facility users. Data analysis was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure the level of fulfillment of user needs as a whole, and Importance Performance Analysis (IPA) to determine facility attributes that are prioritized for improvement based on the level of importance and performance perceived by users. The analysis results show a CSI value of 50.96% (Less Satisfied category), which indicates that user needs are not yet optimally fulfilled. IPA mapping identified three attributes in Quadrant I (Top Priority): drainage system, shade (trees/canopies), and aesthetics/landscape. This study recommends the need for continuous improvement in the quality of pedestrian facilities using a user-centered approach.*

Keywords: *pedestrian facilities, user satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Jalan R.A. Kartini Bekasi*

Abstrak. Fasilitas pejalan kaki merupakan elemen penting dalam mewujudkan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan, aman, dan inklusif. Jalan R.A. Kartini Kota Bekasi sebagai salah satu koridor utama dengan aktivitas komersial, perkantoran, dan permukiman memiliki intensitas pergerakan pejalan kaki yang tinggi, namun kondisi fasilitas pejalan kaki yang tersedia masih menunjukkan berbagai permasalahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keterpenuhinya kebutuhan pengguna terhadap fasilitas pejalan kaki berdasarkan persepsi pengguna serta mengidentifikasi prioritas perbaikan fasilitas pada trotoar Jalan R.A. Kartini Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kuesioner kepada pengguna fasilitas pejalan kaki. Analisis data dilakukan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat keterpenuhinya kebutuhan pengguna secara keseluruhan, serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan atribut fasilitas yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna. Hasil analisis menunjukkan nilai CSI sebesar 50,96% (kategori Kurang Puas), yang mengindikasikan belum optimalnya pemenuhan kebutuhan pengguna. Pemetaan IPA mengidentifikasi tiga atribut dalam Kuadran I (Prioritas Utama): sistem drainase, peneduh (pohon/kanopi), dan estetika/landscape. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kualitas fasilitas pejalan kaki secara berkelanjutan dengan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna..

Kata kunci: fasilitas pejalan kaki, kepuasan pengguna, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Jalan R.A. Kartini Bekasi

1. LATAR BELAKANG

Pembangunan infrastruktur transportasi yang berkelanjutan memainkan peran penting dalam pertumbuhan sosial ekonomi dan kesejahteraan lingkungan di berbagai wilayah dan masyarakat. Jalur pejalan kaki yang nyaman dapat mempengaruhi jumlah pengguna jalur pejalan kaki, sekaligus meningkatkan kualitas lingkungan dengan mengurangi polusi dari kepadatan kendaraan di perkotaan (Mamuaja et al., 2018).

Jalan R.A. Kartini di Bekasi adalah salah satu koridor vital yang menghubungkan berbagai aktivitas komersial, perkantoran, dan permukiman dengan panjang 1.969 meter, berlokasi di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur. Berdasarkan Peraturan Menteri PUPR No. 03/PRT/M/2014, fasilitas yang ideal harus memenuhi berbagai kriteria teknis meliputi lebar trotoar minimum 2 meter, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, keamanan, kenyamanan, serta konektivitas dengan transportasi umum.

Namun kondisi aktual fasilitas pejalan kaki di Jalan R.A. Kartini menunjukkan berbagai permasalahan: dimensi trotoar tidak memadai, guiding block tidak kontinu, penerangan tidak merata, permukaan trotoar rusak dan berlubang, drainase buruk, serta okupasi ilegal oleh pedagang kaki lima dan parkir kendaraan yang memaksa pejalan kaki turun ke jalan. Kondisi ini berdampak pada peningkatan ketergantungan kendaraan pribadi, kemacetan, dan penurunan kualitas hidup perkotaan.

Pendekatan berbasis keterpenuhinya kebutuhan pengguna menjadi sangat penting dalam konteks ini. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) menawarkan pendekatan komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja aktual setiap atribut. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur tingkat keterpenuhinya kebutuhan pengguna fasilitas pejalan kaki menggunakan CSI; (2) mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan menggunakan IPA; dan (3) merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Fasilitas Pejalan Kaki

Fasilitas pejalan kaki adalah infrastruktur dan sarana yang disediakan untuk mendukung pergerakan pejalan kaki secara aman, nyaman, dan efisien, termasuk trotoar,

zebra cross, jalur pejalan kaki, ramp, penerangan, dan vegetasi (Nasution et al., 2023). Berdasarkan SE Menteri PUPR No. 02/SE/M/2018, fasilitas pejalan kaki terdiri dari fasilitas utama (jalur pejalan kaki, penyeberangan) dan fasilitas pendukung (lapak tunggu, lampu penerangan, rambu, marka, papan informasi, pagar pembatas, peneduh, jalur hijau, tempat duduk, dan halte).

Standar fasilitas pejalan kaki di Indonesia diatur dalam Permen PUPR No. 03/PRT/M/2014 yang mencakup aspek lebar jalur pejalan kaki minimal 1,85 meter, pemisahan dari jalur kendaraan, perambuan, pencahayaan, dan fasilitas untuk pejalan kaki berkebutuhan khusus. Evaluasi fasilitas pejalan kaki dapat dilakukan dengan menilai aspek teknis (lebar jalur, permukaan, aksesibilitas) dan aspek kenyamanan/keamanan (penerangan, perlindungan cuaca, keamanan dari kecelakaan).

2.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah indeks kuantitatif yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau layanan, diperoleh dari penilaian kepentingan (importance) dan kinerja (performance) setiap atribut layanan (Tjiptono & Diana, 2015). Metode ini digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan dan memberikan gambaran numerik komprehensif tentang kepuasan pengguna. Kriteria interpretasi CSI: 0-34,99% (Tidak Puas), 35-50,99% (Kurang Puas), 51-65,99% (Cukup Puas), 66-80,99% (Puas), 81-100% (Sangat Puas).

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

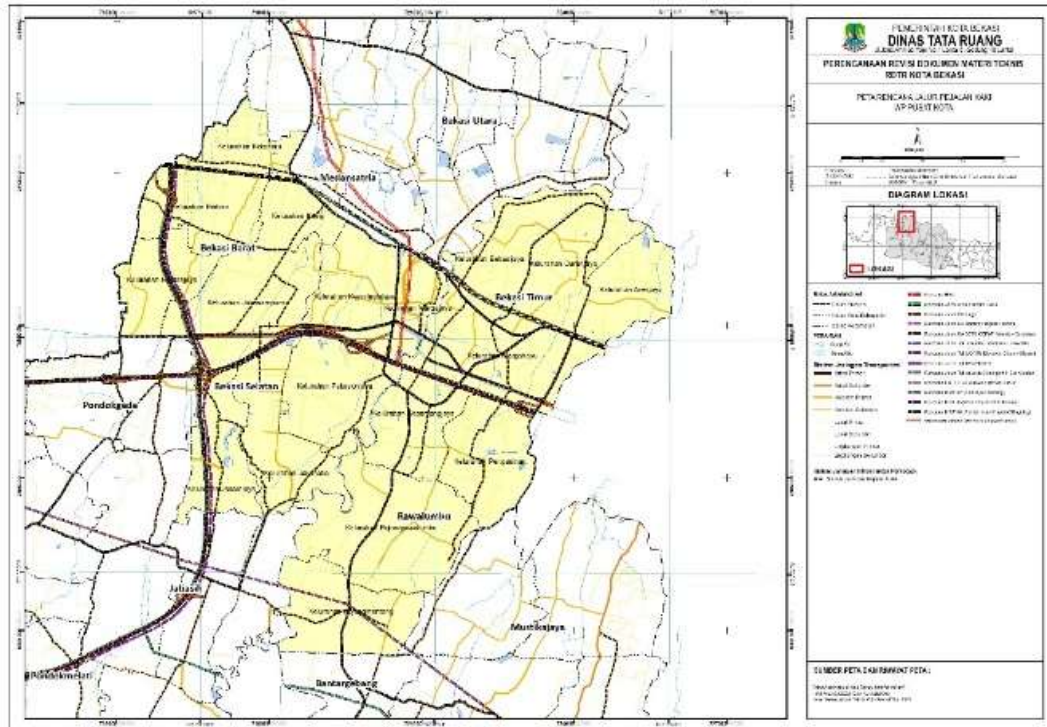
Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode kuantitatif untuk menilai dan memetakan atribut layanan berdasarkan dua dimensi: kepentingan (importance) dan kinerja (performance), menghasilkan diagram kartesius empat kuadran (Martilla & James, 1977). Kuadran I (Prioritas Utama): kepentingan tinggi, kinerja rendah — perlu perbaikan segera; Kuadran II (Pertahankan Prestasi): kepentingan dan kinerja tinggi — dipertahankan; Kuadran III (Prioritas Rendah): kepentingan dan kinerja rendah; Kuadran IV (Berlebihan): kepentingan rendah, kinerja tinggi.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

ANALISIS KETERPENUHINYA KEBUTUHAN FASILITAS PEJALAN KAKI BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA PADA TROTOAR JALAN R.A. KARTINI BEKASI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif analitis. Objek penelitian adalah fasilitas pejalan kaki pada trotoar Jalan R.A. Kartini, Bekasi, yang memiliki panjang 1.969 meter dan diklasifikasikan sebagai jalan kota dengan fungsi arteri sekunder kelas I.



Peta Lokasi Penelitian

3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Kuesioner kepada 100 responden pengguna fasilitas pejalan kaki, dipilih dengan metode purposive sampling dengan kriteria minimal 1 kali penggunaan per minggu. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, $p = 0,5$, dan margin of error 10%, menghasilkan $n = 96$ yang dibulatkan menjadi 100 responden; (2) Observasi lapangan terhadap kondisi fisik fasilitas; dan (3) Wawancara mendalam kepada responden kunci.

Kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat kepentingan (1 = Sangat Tidak Penting hingga 5 = Sangat Penting) dan tingkat kinerja (1 = Sangat Tidak Puas hingga 5 = Sangat Puas) dari 14 atribut fasilitas pejalan kaki sesuai Permen PUPR No. 03/PRT/M/2014.

3.3 Atribut yang Dievaluasi

Berdasarkan Permen PUPR No. 03/PRT/M/2014, 14 atribut fasilitas pejalan kaki yang dievaluasi meliputi aspek:

Aspek	Kode Parameter	Keterangan
Keselamatan	P1	Kondisi permukaan trotoar (rata, tidak licin, tidak berlubang)
	P2	Ketersediaan fasilitas penyeberangan pejalan kaki
	P3	Marka dan rambu pejalan kaki
	P4	Penerangan pada jalur pejalan kaki
Aksesibilitas	P5	Lebar trotoar sesuai standar minimum
	P6	Guiding block bagi penyandang disabilitas netra
	P7	Akses penyeberangan ramah difabel
	P8	Jalur pejalan kaki bebas hambatan
Kenyamanan	P9	Naungan (pohon pelindung/kanopi)
	P10	Sistem drainase trotoar
	P11	Kebersihan dan kenyamanan jalur
	P12	Street furniture (bangku, tempat sampah, dll.)
	P13	Kualitas estetika dan lingkungan
Keterpaduan Jaringan	P14	Keterhubungan dengan transportasi umum
Pemanfaatan dan Fungsi	P15	Trotoar tidak digunakan untuk parkir kendaraan

P16

Trotoar tidak digunakan untuk aktivitas non-pejalan kaki

Sumber: Permen PUPR No. 03/PRT/M/2014.

3.4 Teknik Analisis Data

Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson (item valid jika r hitung $> r$ tabel = 0,361). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha (reliabel jika $\alpha > 0,60$). Analisis CSI dilakukan melalui tahapan: (1) menghitung Weighted Factor (WF) = rata-rata kepentingan atribut / total rata-rata kepentingan; (2) menghitung Weighted Score (WS) = WF \times rata-rata kinerja; (3) CSI = (Total WS / 5) \times 100%. Analisis IPA dilakukan dengan memetakan atribut ke dalam diagram kartesius berdasarkan nilai rata-rata kepentingan (4,02) dan kinerja (2,55) sebagai garis pembatas kuadran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 100 responden dengan karakteristik: jenis kelamin laki-laki 58% dan perempuan 42%; kelompok usia 26-35 tahun mendominasi (35%), diikuti 17-25 tahun (28%), 36-45 tahun (22%), 46-55 tahun (12%), dan >55 tahun (3%). Berdasarkan pekerjaan, pegawai swasta mendominasi (38%), diikuti pelajar/mahasiswa (24%), wiraswasta (18%), PNS/ASN (13%), dan lainnya. Sebesar 73% responden menggunakan fasilitas minimal 3 kali per minggu, dengan tujuan perjalanan utama ke tempat kerja/sekolah (48%) dan menuju halte/transportasi umum (22%).

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh 14 item atribut untuk variabel kepentingan (r hitung berkisar 0,477-0,844) dan variabel kinerja (r hitung berkisar 0,592-0,941) dinyatakan valid (r hitung $> r$ tabel = 0,361). Hasil uji reliabilitas menunjukkan Cronbach's Alpha = 0,926 untuk variabel kepentingan dan 0,970 untuk variabel kinerja, keduanya masuk kategori sangat reliabel ($\alpha \geq 0,80$).

4.3 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 1 berikut menyajikan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja seluruh atribut fasilitas pejalan kaki:

ANALISIS KETERPENUHINYA KEBUTUHAN FASILITAS PEJALAN KAKI BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA PADA TROTOAR JALAN R.A. KARTINI BEKASI

No	Atribut	WF (%)	Rata-rata Kinerja	WS
1	Lebar trotoar yang memadai	7.19	2.56	0.184
2	Permukaan trotoar yang rata dan tidak rusak	7.03	2.64	0.186
3	Ketersediaan fasilitas penyeberangan	7.09	2.61	0.185
4	Penerangan jalan yang memadai	7.39	2.67	0.197
5	Aksesibilitas untuk penyandang disabilitas	7.09	2.67	0.189
6	Sistem drainase yang baik	7.28	2.46	0.179
7	Kebersihan dan perawatan	7.21	2.65	0.191
8	Keamanan dari kendaraan bermotor	6.96	2.46	0.171
9	Peneduh (pohon/kanopi)	7.30	2.46	0.180
10	Bebas dari hambatan (PKL, parkir liar)	7.12	2.47	0.176
11	Ketersediaan rambu dan marka	7.05	2.41	0.170
12	Konektivitas dengan halte/transportasi umum	7.14	2.64	0.189
13	Estetika dan landscape	7.17	2.41	0.173
14	Kenyamanan berjalan kaki	7.05	2.52	0.178
	Total Weighted Score			2.548

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Nilai Customer Satisfaction Index dihitung dengan rumus $CSI = (Total\ WS / 5) \times 100\% = (2,548 / 5) \times 100\% = 50,96\%$. Berdasarkan kriteria interpretasi CSI, nilai 50,96% berada dalam rentang 35%-50,99% yang masuk kategori Kurang Puas. Hal ini mengindikasikan adanya gap yang signifikan antara harapan pengguna dengan realitas kondisi fasilitas pejalan kaki yang tersedia di Jalan R.A. Kartini.

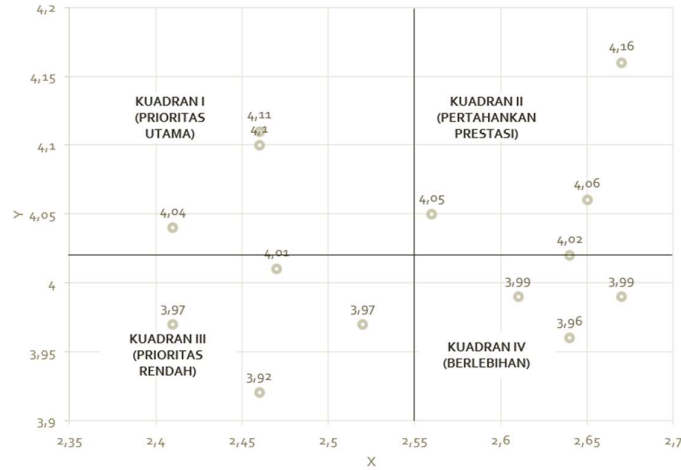
4.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Nilai rata-rata kepentingan keseluruhan adalah 4,02 dan rata-rata kinerja keseluruhan adalah 2,55, yang menjadi garis pembatas empat kuadran dalam diagram kartesius IPA. Tabel 2 menyajikan distribusi atribut berdasarkan kuadran IPA:

No	Atribut	Kepentingan	Kinerja	Kuadran
1	Lebar trotoar yang memadai	4.05	2.56	II
2	Permukaan trotoar yang rata dan tidak rusak	3.96	2.64	IV
3	Ketersediaan fasilitas penyeberangan	3.99	2.61	IV
4	Penerangan jalan yang memadai	4.16	2.67	II
5	Aksesibilitas untuk penyandang disabilitas	3.99	2.67	IV
6	Sistem drainase yang baik	4.10	2.46	I
7	Kebersihan dan perawatan	4.06	2.65	II
8	Keamanan dari kendaraan bermotor	3.92	2.46	III
9	Peneduh (pohon/kanopi)	4.11	2.46	I
10	Bebas dari hambatan (PKL, parkir liar)	4.01	2.47	III
11	Ketersediaan rambu dan marka	3.97	2.41	III
12	Konektivitas dengan halte/transportasi umum	4.02	2.64	IV
13	Estetika dan landscape	4.04	2.41	I
14	Kenyamanan berjalan kaki	3.97	2.52	III

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

ANALISIS KETERPENUHINYA KEBUTUHAN FASILITAS PEJALAN KAKI BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA PADA TROTOAR JALAN R.A. KARTINI BEKASI



Keterangan:

1. **Kuadran I (Prioritas Utama):** Kepentingan $\geq 4,02$ dan Kinerja $< 2,55$
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi):** Kepentingan $\geq 4,02$ dan Kinerja $\geq 2,55$
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah):** Kepentingan $< 4,02$ dan Kinerja $< 2,55$
4. **Kuadran IV (Berlebihan):** Kepentingan $< 4,02$ dan Kinerja $\geq 2,55$

4.5 Pembahasan

Nilai CSI 50,96% menunjukkan bahwa pengguna fasilitas pejalan kaki di Jalan R.A. Kartini berada pada kategori Kurang Puas. Nilai yang mendekati batas bawah kategori Cukup Puas (51%) mengindikasikan bahwa dengan perbaikan tepat sasaran, kepuasan pengguna dapat ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Mamuja et al. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas jalur pejalan kaki yang baik dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berjalan kaki.

Kuadran I (Prioritas Utama) yang memuat tiga atribut dengan gap terbesar: Peneduh/pohon-kanopi (gap 1,65), Sistem drainase (gap 1,64), dan Estetika/landscape (gap 1,63) memerlukan intervensi segera. Kondisi iklim tropis dengan intensitas sinar matahari tinggi menjadikan peneduh sangat krusial, sementara drainase yang buruk menyebabkan genangan air yang memaksa pejalan kaki beralih ke badan jalan. Temuan ini mendukung penelitian Roza et al. (2020) yang menyatakan bahwa ketidaknyamanan jalur pejalan kaki disebabkan kondisi iklim mikro dan kelengkapan fasilitas pendukung.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mencakup penerangan (gap 1,49), lebar trotoar (gap 1,49), dan kebersihan (gap 1,41) yang menunjukkan kinerja relatif lebih baik namun masih perlu ditingkatkan. Posisi aksesibilitas disabilitas di Kuadran IV perlu mendapat perhatian khusus dari perspektif hak asasi manusia dan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Posisi keamanan dan ketiadaan hambatan di Kuadran III kemungkinan disebabkan habituasi pengguna terhadap kondisi eksisting, meskipun kedua aspek tersebut secara fundamental penting bagi keselamatan pejalan kaki.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa:

1. Nilai CSI 50,96% menunjukkan bahwa tingkat keterpenuhinya kebutuhan fasilitas pejalan kaki di Jalan R.A. Kartini berada dalam kategori Kurang Puas, mengindikasikan gap signifikan antara harapan pengguna dan kenyataan kondisi fasilitas;
2. Analisis IPA mengidentifikasi tiga atribut Prioritas Utama (Kuadran I): sistem drainase, peneduh (pohon/kanopi), dan estetika/landscape; tiga atribut Pertahankan Prestasi (Kuadran II): penerangan, lebar trotoar, dan kebersihan; empat atribut Prioritas Rendah (Kuadran III); dan empat atribut Berlebihan (Kuadran IV);
3. Terdapat kesenjangan signifikan antara standar ideal Permen PUPR No. 03/PRT/M/2014 dengan kondisi aktual lapangan, mencakup dimensi trotoar, aksesibilitas disabilitas, keamanan, kondisi fisik, dan konektivitas.

5.2 Saran

Bagi Pemerintah Kota Bekasi, disarankan:

1. Melakukan perbaikan segera pada atribut Kuadran I (sistem drainase, peneduh, estetika);
2. Melakukan penegakan peraturan terhadap okupasi ilegal trotoar secara konsisten dengan koordinasi lintas dinas;
3. Menyusun program pemeliharaan berkala fasilitas pejalan kaki;
4. Meningkatkan konektivitas trotoar dengan sistem transportasi umum;

5. Mengalokasikan anggaran yang memadai dalam APBD untuk pembangunan dan pemeliharaan fasilitas pejalan kaki. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan lokasi, mengkaji dampak ekonomi perbaikan fasilitas, serta mengembangkan analisis multi-kriteria seperti AHP untuk perspektif yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Kementerian Pekerjaan Umum. (2014). Peraturan Menteri PUPR No. 03/PRT/M/2014 tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, dan Pemanfaatan Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki di Kawasan Perkotaan.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2018). Surat Edaran Menteri PUPR No. 02/SE/M/2018 tentang Pedoman Teknis Fasilitas Pejalan Kaki.
- Mamuaja, et al. (2018). Kualitas Fasilitas Pejalan Kaki dan Dampaknya pada Mobilitas Urban. *Jurnal Lingkungan dan Kesehatan*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Nasution, et al. (2023). Analisis Ruang Aktivitas Pejalan Kaki di Kawasan Wisata Bersejarah. *Jurnal Perencanaan Kota*.
- Novrial, A., & Lubis, A. (2020). Kenyamanan dan Keamanan Fasilitas Pejalan Kaki untuk Penyandang Difabel. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Prasetya, D., & Trimarstuti, R. (2022). Analisis Ruang Aktivitas Ekonomi di Jalur Pejalan Kaki. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*.
- Roza, et al. (2020). Kondisi Fasilitas Pejalan Kaki dan Tantangan Pembangunannya. *Jurnal Arsitektur dan Lingkungan*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suminar, R., & Kusumaningrum, D. (2022). Konsep Green City dalam Pembangunan Kota. *Jurnal Urbanisasi*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi.
- Wati, Y., & Widyawati, R. (2019). Aspek Kenyamanan Jalur Pejalan Kaki di Kota Bekasi. *Jurnal Lingkungan Terarah*.