

Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Jalur Pedestrian Kawasan Boulevard on Business (BoB) di Kota Manado

Shania Elysa Bernaded Wuwung⁽¹⁾, Amanda Sembel⁽²⁾, Hendriek Karongkong⁽³⁾

⁽¹⁾Mahasiswa Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Sam Ratulangi, shania.wuwung16@gmail.com

⁽²⁾Staf Pengajar Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Sam Ratulangi, amandasembel@gmail.com

⁽³⁾Staf Pengajar Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Sam Ratulangi, hendriekkarongkong@gmail.com

Abstrak

Jalur pedestrian pada Kawasan BoB Manado yang sebelumnya masih memiliki banyak kekurangan telah dilakukan pembangunan oleh Pemerintah Kota Manado menjadi lebih lebar secara dimensi dan sudah dilengkapi dengan beberapa fasilitas baru untuk menunjang kenyamanan dan keamanan pengguna jalur pedestrian. Tujuan utama evaluasi ini untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan tersebut dengan variabel penelitian menggunakan lima dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) yang sebelumnya dilakukan identifikasi kondisi eksisting dan identifikasi karakteristik masyarakat jalur pedestrian pada Kawasan BoB Manado. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 271.013 orang yang diperoleh dari jumlah populasi rentang usia 15-59 tahun (BPS Kota Manado tahun 2022). Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kata-kunci: Dimensi Kualitas Jasa, Evaluasi, Kepuasan Masyarakat, Pedestrian, Pembangunan

Abstract

The pedestrian pathway in the BoB Manado area, which previously had many shortcomings, has been widened and equipped with several new facilities by the Manado City Government to enhance the comfort and safety of its users. The main objective of this evaluation is to analyze the public satisfaction level with the development, using research variables based on five service quality dimensions (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy). This involved identifying the existing conditions and the characteristics of the pedestrian users in the BoB Manado area. The study has a population of 271,013 people, derived from the population aged 15-59 years (Manado City BPS in 2022). This research is a descriptive quantitative study. The analysis method used in this research is the Customer Satisfaction Index (CSI) method.

Keywords: Service Quality Dimensions, Evaluate, Customer Satisfaction, Pedestrian, Development

Pendahuluan

Pada tahun 2022, pemerintah kota Manado melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang melakukan pembangunan jalur pedestrian di kawasan *Boulevard on Business* atau kawasan BoB. Pembangunan ini diupayakan untuk memfasilitasi masyarakat maupun wisatawan di kota Manado agar memiliki ruang jalan yang nyaman dan aman.

Penelitian ini merupakan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian di kawasan Boulevard on Business yang selanjutnya akan disebut "Kawasan BoB Manado".

Tujuan evaluasi kepuasan masyarakat pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja jalur pedestrian pada kawasan BoB dengan mengidentifikasi kondisi eksisting pada lokasi studi, mengidentifikasi karakteristik masyarakat dalam beberapa kategori dan menganalisis data kepuasan masyarakat berdasarkan variabel penelitian yang akan digunakan. Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan lima dimensi kualitas

jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) yang dikutip dari Siti Husna (2014) yaitu: tangibles (*bukti fisik*), reliability (*keandalan*), responsiveness (*daya tanggap*), assurance (*jaminan*), empathy (*empati*). Adapun pengertian kepuasan masyarakat menurut Peraturan Pemerintah no.14 tahun 2017 yaitu: kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebagai pengukuran, dimana metode analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa dalam hal ini fasilitas jalur pedestrian.

Metode

Penelitian ini terbagi atas dua dimana dilakukan terlebih dahulu identifikasi karakteristik pengguna jalur pedestrian di kawasan studi dan studi utama yaitu mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian dengan menggunakan metode Customer Satisfaction

Index dengan alat yang digunakan yaitu SPSS dan *Microsoft Excel*.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi secara langsung dengan membagikan kuesioner. Pembagian kuesioner pada studi ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) kepada 100 responden. Pengumpulan data dilaksanakan setiap hari mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu dan terbagi pada dua rentang waktu yaitu pada pukul 08:00 sampai pukul 11:00 dengan asumsi bahwa waktu orang mulai melakukan aktivitas diluar 08:00 dan rentang waktu pukul 18:00 sampai pukul 22:00 dengan asumsi waktu jam pulang orang bekerja.

Tabel 1. Kebutuhan Data

No	Kebutuhan Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Letak dan luas wilayah penelitian	Data Sekunder	BPS & Kantor Pemerintahan
2	Ketersediaan eksisting fasilitas jalur pedestrian kawasan BoB	Data primer	Observasi & Dokumentasi
3	Identifikasi karakteristik masyarakat	Data primer	Observasi & Dokumentasi
4	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian	Data primer	Observasi & Dokumentasi

Metode Analisis Data

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa (Siti, 2014). Pengukuran indeks kepuasan ini dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tingkat harapan dan kinerja setiap item layanan yang telah diidentifikasi melalui pengumpulan data.

Pengujian Validitas:

Penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation Validity test* dimana data dinyatakan valid apabila nilai R hitung lebih besar dari R table atau nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Nilai Sig < 0,05). Selanjutnya uji reliabilitas, data akan dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Cronbach's Alpha > 0,70).

Uji Validitas Aspek Aksesibilitas:

Tabel 2. Uji validitas aspek aksesibilitas segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Efektifitas berjalan sampai tujuan	0,715	0,741	Valid
2	Ketersediaan fasilitas untuk pengguna berkebutuhan khusus	0,781	0,845	Valid
3	Jalur alternatif pada areal konstruksi	0,821	0,714	Valid
4	Kemudahan memperoleh fasilitas tempat duduk/area tunggu	0,730	0,780	Valid

Tabel 3. Uji validitas aspek aksesibilitas segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Efektifitas berjalan sampai tujuan	0,867	0,853	Valid
2	Ketersediaan fasilitas untuk pengguna berkebutuhan khusus	0,882	0,889	Valid
3	Jalur alternatif pada areal konstruksi	0,803	0,802	Valid
4	Kemudahan memperoleh fasilitas tempat duduk/area tunggu	0,736	0,722	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek aksesibilitas memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Secara langsung menyatakan pengujian aspek aksesibilitas yaitu valid.

Uji Validitas Aspek Konektivitas:

Tabel 4. Uji validitas aspek konektivitas segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan halte	0,914	0,887	Valid
2	Ketersediaan jalur penyebrangan	0,884	0,915	Valid

Tabel 5. Uji validitas aspek konektivitas segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan halte	0,853	0,862	Valid
2	Ketersediaan jalur penyebrangan	0,934	0,914	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek konektivitas memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Secara langsung menyatakan pengujian aspek konektivitas yaitu valid.

Uji Validitas Aspek Sirkulasi:

Tabel 6. Uji validitas aspek sirkulasi segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Lebar jalan	0,918	0,891	Valid
2	Keluwesannya berjalan	0,876	0,923	Valid

Tabel 7. Uji validitas aspek sirkulasi segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Lebar jalan	0,856	0,871	Valid
2	Keluwesannya berjalan	0,920	0,888	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek sirkulasi memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Secara langsung menyatakan pengujian aspek sirkulasi yaitu valid.

Uji Validitas Aspek Keamanan:

Tabel 8. Uji validitas aspek keamanan segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan lampu penerangan	0,834	0,871	Valid
2	Ketersediaan pengendali kecepatan	0,883	0,749	Valid
3	Ketersediaan lapak tunggu	0,715	0,777	Valid

Tabel 9. Uji validitas aspek keamanan segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan lampu penerangan	0,727	0,804	Valid
2	Ketersediaan pengendali kecepatan	0,821	0,777	Valid
3	Ketersediaan lapak tunggu	0,854	0,876	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek keamanan memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Secara langsung menyatakan pengujian aspek keamanan yaitu valid.

Uji Validitas Aspek Keselamatan:

Tabel 10. Uji validitas aspek keselamatan segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan bolar	0,882	0,960	Valid
2	Ketersediaan rambu dan marka jalan	0,900	0,885	Valid

Tabel 11. Uji validitas aspek keselamatan segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan bolar	0,931	0,922	Valid
2	Ketersediaan rambu dan marka jalan	0,946	0,927	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek keselamatan memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Secara langsung menyatakan pengujian aspek keselamatan yaitu valid.

Uji Validitas Aspek Kebisingan:

Tabel 12. Uji validitas aspek kebisingan segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Kondisi kebisingan lalu lintas	0,885	0,875	Valid
2	Fasilitas peredam kebisingan	0,911	0,904	Valid

Tabel 13. Uji validitas aspek kebisingan segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Kondisi kebisingan lalu lintas	0,857	0,855	Valid
2	Fasilitas peredam kebisingan	0,921	0,914	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek kebisingan memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Secara langsung menyatakan pengujian aspek kebisingan yaitu valid.

Uji Validitas Aspek Keindahan:

Tabel 14. Uji validitas aspek keindahan segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan jalur hijau	0,884	0,924	Valid
2	Penataan taman	0,892	0,872	Valid

Tabel 15. Uji validitas aspek keindahan segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan jalur hijau	0,927	0,927	Valid
2	Penataan taman	0,886	0,886	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek keindahan memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Secara langsung menyatakan pengujian aspek keindahan yaitu valid.

Uji Validitas Aspek Iklim/Keteduhan:

Tabel 16. Uji validitas aspek Iklim/Keteduhan segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan fasilitas peneduh	0,872	0,921	Valid
2	Fasilitas peneduh untuk menunggu kendaraan	0,900	0,878	Valid

Tabel 17. Uji validitas aspek Iklim/Keteduhan segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Ketersediaan fasilitas peneduh	0,903	0,903	Valid
2	Fasilitas peneduh untuk menunggu kendaraan	0,890	0,890	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek iklim/ketedeuhan memiliki nilai lebih besar dari rtabel = 0,361. Secara langsung menyatakan pengujian aspek iklim/ketedeuhan yaitu valid. Uji Validitas Aspek Kebersihan:

Tabel 18. Uji validitas aspek Kebersihan segmen 1 dan 4

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Kondisi kebersihan	0,914	0,901	Valid
2	Fasilitas penunjang kebersihan	0,886	0,888	Valid

Tabel 19. Uji validitas aspek Kebersihan segmen 2 dan 3

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation Satisfaction	Pearson Correlation Interest	Ket
1	Kondisi kebersihan	0,940	0,940	Valid
2	Fasilitas penunjang kebersihan	0,964	0,964	Valid

Melalui pengujian validitas dengan menggunakan SPSS, data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada aspek konektivitas memiliki nilai lebih besar dari rtabel = 0,361. Secara langsung menyatakan pengujian aspek kebersihan yaitu valid.

Kesimpulan:

Uji validitas pada ke empat segmen dengan menggunakan SPSS terhadap 9 aspek menyatakan hasil *Pearson Correlation Satisfaction* (kepuasan) adalah "Valid" seluruhnya dan juga hasil *Pearson Correlation Interest* (kepentingan) adalah "Valid" seluruhnya.

Pengujian Reliabilitas:

Tabel 20. Uji reliabilitas segmen 1 dan 4

Indikator	Cronbach Alpha (kepuasan)	Cronbach Alpha (kepentingan)	Batas Reliabel	Ket
Aksesibilitas	0,754	0,759	0,70	Reliabel
Konektivitas	0,763	0,766	0,70	Reliabel
Sirkulasi	0,752	0,779	0,70	Reliabel
Keamanan	0,745	0,718	0,70	Reliabel
Keselamatan	0,738	0,777	0,70	Reliabel
Kebersihan	0,757	0,735	0,70	Reliabel
Keindahan	0,731	0,75	0,70	Reliabel
Iklim/Ketedeuhan	0,724	0,756	0,70	Reliabel
Kebersihan	0,763	0,749	0,70	Reliabel

Tabel 21. Uji reliabilitas segmen 2 dan 3

Indikator	Cronbach Alpha (kepuasan)	Cronbach Alpha (kepentingan)	Batas Reliabel	Ket
Aksesibilitas	0,838	0,83	0,70	Reliabel
Konektivitas	0,725	0,725	0,70	Reliabel
Sirkulasi	0,721	0,706	0,70	Reliabel
Keamanan	0,722	0,751	0,70	Reliabel
Keselamatan	0,862	0,83	0,70	Reliabel
Kebersihan	0,723	0,713	0,70	Reliabel
Keindahan	0,775	0,775	0,70	Reliabel
Iklim/Ketedeuhan	0,755	0,755	0,70	Reliabel
Kebersihan	0,882	0,882	0,70	Reliabel

Kesimpulan:

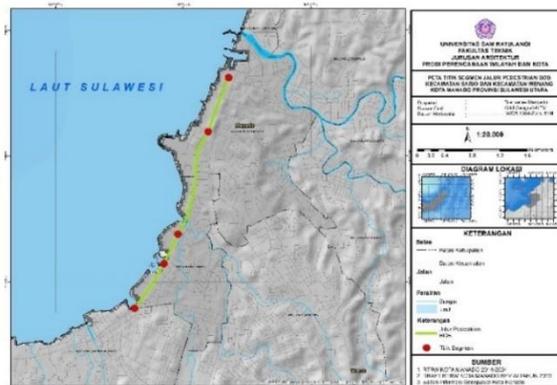
Pada tabel di atas hasil pengujian reliabilitas terhadap 9 indikator pada segmen 1,2,3 dan 4 dengan menggunakan SPSS memiliki nilai *Cronbach* melebihi 0,70. Dengan demikian, 9 indikator penelitian yang akan digunakan pada kuesioner di dinyatakan "Reliabel".

Hasil dan Pembahasan:

Lokasi Penelitian:

Lokasi studi pada penelitian ini yaitu pada jalan Piere Tendeau yang mencakup dua kecamatan yaitu kecamatan Sario Tumpaan dan Kecamatan Wenang Selatan. Pada penelitian ini, lokasi studi di bagi menjadi empat segmen untuk memudahkan identifikasi kondisi eksisting.

Gambar 1. Peta titik per segmen Lokasi studi



Segmen 1: Seberang patung Piere Tendeau – Pintu masuk Mantos 3, panjang lokasi segmen 1 yaitu: 625 meter;

Segmen 2: Pintu masuk Mantos 3 – Pintu keluar Mantos 3, panjang lokasi segmen 2 yaitu: 695 meter;

Segmen 3: Pintu keluar Mantos 3 – Pintu keluar Kawasan Megamas, panjang lokasi Segmen 3 yaitu: 1.300 meter;

Segmen 4: Pintu keluar Kawasan Megamas – Seberang Polresta Manado, panjang lokasi segmen 4 yaitu: 880 meter

Identifikasi Kondisi Eksisting:

Jalur pedestrian:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, kebutuhan total lajur untuk dua orang pejalan kaki bergandengan atau dua orang pejalan kaki berpapasan tanpa terjadi persinggungan sekurang-kurangnya 150 cm. Eksisting: Kondisi eksisting jalur pedestrian Kawasan BoB Manado rata-rata memiliki ukuran yaitu 2 - 7,6 meter. Dengan itu, jalur pedestrian di Kawasan BoB Manado sudah memenuhi standar Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki.



Gambar 3. Kondisi eksisting jalur pedestrian

Jalur Penyebrangan:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Dipasang di kaki persimpangan tanpa atau dengan alat pemberi isyarat lalu lintas atau di ruas jalan. Eksisting: Pada segmen 1 terdapat fasilitas penyebrangan *zebra cross* dengan kondisi masih jelas dan dilengkapi dengan rambu lalu lintas; Pada segmen 2 terdapat fasilitas penyebrangan *zebra cross* dengan kondisi yang mulai buram dan tidak dilengkapi dengan rambu lalu lintas; Pada segmen 3 terdapat fasilitas penyebrangan *zebra cross* dengan kondisi yang mulai buram dan dilengkapi dengan rambu lalu lintas; Jalur pedestrian pada segmen 4 terdapat fasilitas penyebrangan overpass namun aksesnya ditutup dan tidak dapat digunakan oleh pejalan kaki.



Gambar 4. Kondisi eksisting jalur penyebrangan

Fasilitas Pejalan Kaki Berkebutuhan Khusus:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Bagi pejalan kaki yang berkebutuhan khusus (tuna netra dan yang terganggu penglihatan), membutuhkan informasi khusus pada permukaan lajur pejalan kaki. Informasi tersebut disebut lajur pemandu. Eksisting: Terdapat jalur pemandu berupa *guiding block* pada segmen 1 namun tidak menyeluruh dan juga pada sepanjang jalur pedestrian segmen 2 dan 3. Untuk segmen 4 tidak terdapat fasilitas pejalan kaki berkebutuhan khusus.



Gambar 5. Kondisi eksisting fasilitas berkebutuhan khusus

Rambu yang berhubungan dengan pejalan kaki:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, rambu yang berkaitan dengan pejalan kaki adalah: Rambu Larangan, yaitu rambu yang digunakan untuk menyatakan perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pejalan kaki; Eksisting: Tidak terdapat rambu untuk pejalan kaki sepanjang jalur pedestrian kawasan BoB hanya rambu dan penanda lalu lintas.

Pengendali kecepatan:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, fasilitas ini dimaksudkan untuk memberikaan efek paksaan bagi pengemudi untuk menurunkan kecepatan. Eksisting: Pengendali kecepatan hanya terdapat pada segmen 2 yang berlokasi di depan Mantos 3.



Gambar 6. Kondisi eksisting pengendali kecepatan

Lapak tunggu:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, lapak tunggu harus dipasang pada jalur lalu lintas yang lebar, dimana penyeberang jalan sulit untuk menyeberang dengan aman; lebar lapak tunggu minimum adalah 1,20 meter. Eksisting: Lapak tunggu hanya terdapat pada segmen 3 namun kondisi eksisting lampu penyebrangan sudah tidak berfungsi.



Gambar 7. Kondisi eksisting lapak tunggu

Lampu penerangan fasilitas pejalan kaki:
Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Lampu penerangan fasilitas pejalan kaki terletak setiap 10 meter dengan tinggi maksimal 4 meter, dan bahan yang digunakan adalah bahan dengan daya tahan yang tinggi seperti metal & beton cetak. Eksisting: Tidak terdapat lampu penerangan khusus untuk pejalan kaki sepanjang jalur pedestrian Kawasan BoB.



Gambar 8. Kondisi eksisting lampu penerangan

Pagar pengaman:
Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Pagar pengaman diletakkan di jalur fasilitas dengan tinggi 90 cm. Eksisting: Tidak terdapat pagar pengaman pada sepanjang jalur pedestrian kawasan BoB namun pada segmen 1, 2 dan 3 memiliki level jalur pedestrian >10cm sehingga kendaraan sulit menerobos, sedangkan pada segmen 4, kendaraan mudah menerobos karena level jalur pedestrian yang rendah.

Pelindung/peneduh:
Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Pelaksanaan teknis pemasangan pelindung/peneduh mengikuti Pedoman Teknik Lansekap Jalan yaitu tanaman peneduh adalah jenis tanaman berbentuk pohon dengan percabangan yang tingginya lebih dari 2 meter dan dapat memberikan keteduhan dan menahan silau cahaya matahari bagi pejalan kaki. Eksisting: Terdapat pohon pelindung pada segmen 1 dengan jarak rata-rata yaitu 5-15 meter dan tinggi > 2 meter namun hanya pada beberapa titik dan tidak menyeluruh; Terdapat pohon pelindung pada segmen 2 dan 3 dengan tinggi < 5 meter dan jarak rata-rata yaitu 15 meter – 18,73 meter namun kondisi eksisting pohon belum rimbun sehingga belum maksimal memberikan keteduhan bagi pejalan kaki; Tidak terdapat pohon pelindung pada segmen 4 .



Gambar 9. Kondisi eksisting fasilitas pelindung/peneduh

Jalur hijau:
Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Lebar jalur hijau 150 centimeter dan bahan yang digunakan adalah tanaman peneduh. Eksisting: Terdapat jalur hijau pada segmen 1 dengan lebar <50 cm; Terdapat jalur hijau pada segmen 2 dan 3 yang berfungsi sebagai pembatasan antar bahu jalan dan jalur pedestrian dengan lebar rata-rata 40 cm – 75 cm; Terdapat beton untuk wadah jalur hijau dengan lebar 40 cm, namun jalur hijau tidak tertata dengan baik.



Gambar 10. Kondisi eksisting jalur hijau

Tempat duduk:
Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Tempat duduk diletakkan pada setiap jarak 10 meter dengan lebar 40-50 centimeter, panjang 150 centimeter dan bahan yang digunakan adalah bahan dengan daya tahan yang tinggi seperti metal dan beton cetak. Eksisting: Terdapat beton yang dijadikan tempat duduk dengan lebar > 40 cm pada segmen 1 dengan panjang 114 meter juga 1 tempat duduk yang berada samping pintu masuk taman Godbless; Terdapat tempat duduk sepanjang segmen 2 dan 3 dengan lebar < 50 centimeter dan Panjang antara 140 -150 centimeter dengan jarak rata-rata antar kursi yaitu 1,8 meter – 22,6 meter; Terdapat tempat duduk berupa beton pada segmen 4 dengan lebar yaitu 67cm.



Gambar 11. Kondisi eksisting fasilitas tempat duduk

Tempat Sampah:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, tempat sampah terletak setiap 20 meter serta pada titik-titik pertemuan. Eksisting: Tidak terdapat tempat sampah pada segmen 1; Terdapat tempat sampah sepanjang segmen 2 dengan jarak rata-rata yaitu 29 meter; Terdapat tempat sampah sepanjang segmen 3 dengan jarak rata-rata yaitu 75,45 meter; Tidak terdapat tempat sampah sepanjang segmen 4.



Gambar 12. Kondisi eksisting fasilitas tempat sampah

Halte/tempat pemberhentian bus:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, halte diletakkan pada setiap radius 300 meter atau pada titik potensial kawasan, dengan besaran sesuai kebutuhan. Eksisting: Tidak terdapat halte pada segmen 1,2 dan 3. Tapi terdapat halte/tempat pemberhentian bus pada segmen 4 dan digunakan pejalan kaki sebagai peneduh.



Gambar 13. Kondisi eksisting fasilitas halte/tempat pemberhentian

Drainase:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, dimensi minimal drainase adalah lebar 50 cm dan tinggi 50 cm. Eksisting: Terdapat penutup drainase pada area depan taman Godbless di segmen 1 dengan jarak rata-rata yaitu 5,29 meter; Terdapat penutup drainase sepanjang segmen 2 dan 3 dengan jarak rata-rata yaitu 5 meter; Tidak terdapat penutup drainase pada segmen 4.



Gambar 14. Kondisi eksisting drainase

Bolar:

Menurut Perencanaan teknis fasilitas pejalan kaki 2018, Bolar ditempatkan sekitar 30 cm dari kerb. Dimensi bolar adalah diameter 30 cm dengan ketinggian 0,6 – 1,2 meter. Jarak penempatan disesuaikan dengan kebutuhan, namun tidak lebih dari 1,4 meter. Eksisting: Bolar pada segmen 1 tersedia pada pintu masuk dan pintu keluar taman Godbless dengan diameter 30 cm dengan ketinggian < 1,5 meter; Terdapat bolar pada segmen 2 yang terletak pada tiap pintu masuk Mantos 3; Terdapat bolar pada segmen 3 yang terletak pada tiap pintu masuk kawasan megamas; Terdapat bolar pada segmen 4 dengan jarak antar bolar > 1 meter. Level pada jalur pedestrian pada segmen 4 juga < 10 cm memungkinkan kendaraan motor dapat menerobos ke jalur pedestrian.



Gambar 15. Kondisi eksisting bolar

• Karakteristik Responden

Tabel 22. Karakteristik masyarakat berdasarkan jenis kelamin

	Laki-laki	Perempuan
Seg.1	11	6
Seg.2	25	9
Seg.3	23	12
Seg.4	9	5
Total	64	32

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna jalur pedestrian pada kawasan Bob didominasi oleh responden jenis kelamin laki-laki (68%) dan responden jenis kelamin perempuan (32%), dengan asumsi bahwa laki-laki lebih

suka menggunakan jalur pedestrian pada kawasan Bob daripada Perempuan.

Tabel 23. Karakteristik masyarakat berdasarkan pekerjaan

	Lainnya	Peg. Swasta	PNS	Siswa/Mahasiswa	Wiraswasta
Seg.1	5	8	-	3	1
Seg.2	13	4	-	11	6
Seg.3	13	6	2	10	4
Seg.4	2	7	1	4	
Total	33	25	3	28	11

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna jalur pedestrian pada kawasan Bob dilalui oleh responden dengan kategori pekerjaan yang variatif yaitu kategori pekerjaan pegawai swasta (25%), kategori pekerjaan wiraswasta (11%), kategori pekerjaan PNS (3%) dan didominasi oleh responden kategori pekerjaan lainnya (33%) dan kategori pekerjaan siswa/mahasiswa (28%), dengan asumsi jalur pedestrian kawasan BoB didominasi oleh pekerja lainnya dan juga para siswa/mahasiswa.

Tabel 24. Karakteristik masyarakat berdasarkan frekuensi berjalan

Frekuensi berjalan	Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4	Total
1-4 kali dalam 2 minggu	8	12	13	7	40
1-4 kali dalam 3 minggu	3	5	7	3	18
1-4 kali dalam 4 minggu	3	10	11	3	27
5 kali seminggu	3	7	4	1	15

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner di atas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan kategori frekuensi berjalan 1-4 kali dalam 4 minggu memiliki presentase 27 %, kategori frekuensi berjalan 1-4 kali dalam 3 minggu dengan presentase 18%, kategori frekuensi berjalan 5 kali dalam seminggu sebanyak 15% dan kategori frekuensi berjalan terbanyak yaitu pada 1-4 kali dalam 2 minggu dengan presentase sebanyak 40%, dengan asumsi jalur pedestrian kawasan BoB didominasi oleh pengguna jalur pedestrian dengan frekuensi berjalan sebanyak 1-4 kali dalam 2 minggu.

Tabel 25. Karakteristik masyarakat berdasarkan tujuan berjalan

	Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4	Total
Bekerja	2	6	5	-	13
Belanja	3	5	4	3	15
Jalan santai	4	19	20	6	49
Lainnya	8	4	4	5	21
Pendidikan/ Sekolah			2		2

Kesimpulan: Dengan melihat data pada hasil penyebaran kuesioner di atas, dapat disimpulkan bahwa responden pada jalur pedestrian BoB memiliki tujuan berjalan yang beragam yaitu tujuan berjalan lainnya (17%), tujuan berjalan belanja (15%), tujuan berjalan bekerja (13%), tujuan berjalan untuk Pendidikan/sekolah (2%) dan yang terbanyak yaitu tujuan berjalan santai dengan presentase sebanyak 53% dari total 100 responden, dengan asumsi sebagian besar pengguna jalur pedestrian kawasan BoB menggunakan jalur tersebut untuk berjalan santai.

Tabel 26. Karakteristik masyarakat berdasarkan moda sebelum berjalan

	Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4	Total
Angkutan online	4	6	2	-	12
Angkutan umum	2	4	3	2	11
Jalan kaki	3	6	1	3	13
Mobil	1	4	5	-	10
Motor	7	14	24	9	54

Kesimpulan: Pada data responden berdasarkan moda sebelum berjalan pada jalur pedestrian kawasan BoB, dapat disimpulkan bahwa moda dengan berjalan kaki sebanyak 13%, moda angkutan online sebanyak 12%, moda angkutan umum sebanyak 11%, moda mobil sebanyak 10%, dan didominasi oleh moda motor dengan presentase 54%, dengan asumsi bahwa pengguna jalur pedestrian kawasan BoB sebagian besar menggunakan moda motor sebagai moda sebelum berjalan.

Tabel 27. Karakteristik masyarakat berdasarkan moda sesudah berjalan

	Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4	Total
Angkutan online	6	7	1	4	18
Angkutan umum	3	4	-	-	7
Jalan kaki	-	5	6	-	11
Mobil	-	5	6	2	13
Motor	8	13	22	8	51

Kesimpulan: Pada data responden berdasarkan moda sesudah berjalan pada jalur pedestrian kawasan BoB, dapat disimpulkan bahwa moda dengan berjalan kaki sebanyak 11%, moda angkutan online sebanyak 18%, moda angkutan umum sebanyak 7%, moda mobil sebanyak 13%, dan didominasi oleh moda motor dengan presentase 51%, dengan asumsi bahwa pengguna jalur pedestrian kawasan BoB sebagian besar menggunakan moda motor sebagai moda sesudah berjalan.

Tabel 28. Karakteristik masyarakat berdasarkan intensitas berjalan

	Kadang-kadang	Sering berjalan
Seg.1	15	2
Seg.2	21	13
Seg.3	31	4
Seg.4	8	6
Total	75	25

Kesimpulan: Pada hasil data tabel diatas disimpulkan bahwa tingkat intensitas berjalan pada jalur pedestrian kawasan BoB didominasi kategori kadang-kadang dengan presentase keseluruhan sebanyak 75% dan selanjutnya pada kategori sering berjalan pada presentase 25%, dengan asumsi bahwa mayoritas pengguna jalur pedestrian kawasan BoB memiliki tingkat intensitas berjalan kadang-kadang.

Tabel 29. Karakteristik masyarakat berdasarkan teman berjalan

	Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4	Total
Anak	1	3	-	1	5
Orangtua	-	-	-	2	2
Pasangan	3	7	10	3	23
Sendiri	8	14	11	3	36
Teman	5	10	14	5	34

Kesimpulan: Berdasarkan hasil data pada keempat tabel diatas disimpulkan bahwa, pengguna jalur pedestrian yang memiliki teman berjalan pasangan sebanyak 23%, bersama anak 5%, bersama orangtua 2% dan di dominasi oleh pengguna yang berjalan sendiri dengan presentase sebanyak 36% dan berjalan bersama teman 34%, dengan asumsi bahwa pengguna jalur pedestrian kawasan BoB mayoritas berjalan sendiri dan berjalan bersama teman.

• Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 30. Kategori skala Customer Satisfaction Index (CSI) pada segmen 1

No	Indikator	Nilai CSI	Kategori Skala
1	Aksesibilitas	59,37	Cukup puas
2	Konektivitas	35,93	Kurang puas
3	Sirkulasi	64,82	Cukup puas
4	Keamanan	65,02	Cukup puas
5	Keselamatan	68,24	Puas
6	Kebisingan	59,45	Cukup puas
7	Keindahan	52,59	Cukup puas
8	Keteduhan	45,1	Kurang puas
9	Kebersihan	47,78	Kurang puas

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat nilai CSI untuk setiap indikator memiliki nilai < 70,0. Setelah menganalisis nilai CSI pada setiap indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat pada segmen 1, diperoleh nilai rata-rata yaitu 55,36. Dimana dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian kawasan BoB pada segmen 1 yaitu "Cukup Puas".

Tabel 31. Kategori skala Customer Satisfaction Index (CSI) pada segmen 2

No	Indikator	Nilai CSI	Kategori Skala
1	Aksesibilitas	77,06	Puas
2	Konektivitas	77,4	Puas
3	Sirkulasi	51,65	Cukup puas
4	Keamanan	79,18	Puas
5	Keselamatan	74,02	Puas
6	Kebisingan	83,23	Sangat puas
7	Keindahan	56,76	Cukup puas
8	Keteduhan	47,53	Kurang puas
9	Kebersihan	82,94	Sangat puas

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat nilai CSI pada segmen 2 memiliki nilai antara 47 – 83,23. Setelah menganalisis nilai CSI pada setiap indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat pada segmen 2, diperoleh nilai rata-rata yaitu 69,97. Dimana dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian kawasan BoB pada segmen 2 yaitu "Puas".

Tabel 32. Kategori skala Customer Satisfaction Index (CSI) pada segmen 3

No	Indikator	Nilai CSI	Kategori Skala
1	Aksesibilitas	79,43	Puas
2	Konektivitas	76,35	Puas
3	Sirkulasi	77,18	Puas
4	Keamanan	68,4	Puas
5	Keselamatan	69,71	Puas
6	Kebisingan	80,57	Puas
7	Keindahan	71,07	Puas
8	Keteduhan	66,11	Puas
9	Kebersihan	82,29	Sangat puas

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat nilai CSI pada segmen 3 memiliki nilai antara 66 – 82,29. Setelah menganalisis nilai CSI pada setiap indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat pada segmen 3, diperoleh nilai rata-rata yaitu 74,56. Dimana dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian kawasan BoB pada segmen 3 yaitu "Puas".

Tabel 33. Kategori skala Customer Satisfaction Index (CSI) pada segmen 4

No	Indikator	Nilai CSI	Kategori Skala
1	Aksesibilitas	55,58	Cukup puas
2	Konektivitas	57,24	Cukup puas
3	Sirkulasi	45,63	Kurang puas
4	Keamanan	64,67	Cukup puas
5	Keselamatan	66,83	Puas
6	Kebisingan	42,23	Kurang puas
7	Keindahan	32,03	Tidak puas
8	Keteduhan	35,66	Kurang puas
9	Kebersihan	44,62	Kurang puas

Berdasarkan data pada table diatas dapat dilihat nilai CSI untuk setiap indikator memiliki nilai < 70,0. Setelah menganalisis nilai CSI pada setiap indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat pada segmen 4, , diperoleh nilai rata-rata yaitu 49,38. Dimana dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian kawasan BoB pada segmen 4 yaitu "Kurang Puas".

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik masyarakat pada jalur pedestrian kawasan BoB di dominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan kelompok umur yang variatif yaitu usia remaja dan kelompok usia muda dewasa dengan dominasi pekerjaan kategori lainnya dan juga para siswa/mahasiswa. Selain itu, sebagian besar pengguna jalur pedestrian kawasan BoB menggunakan jalur tersebut untuk berjalan santai menggunakan motor sebagai moda sebelum dan sesudah berjalan dengan dominasi frekuensi berjalan sebanyak 1-4 kali dalam 2 minggu dan memiliki tingkat intensitas berjalan kadang-kadang dengan mayoritas teman berjalan bersama teman dan juga berjalan sendiri.

Kondisi eksisting fasilitas untuk pejalan kaki pada jalur pedestrian kawasan BoB terbagi menjadi dua, berdasarkan pedoman Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki no. 02/SE/M/2018, pada segmen 1 dan 4 masih perlu dilakukan penataan kembali seperti menyediakan fasilitas untuk disabilitas, lampu

penerangan untuk pejalan kaki, penataan kembali jalur hijau, pengoptimalan jalur penyebrangan dll. Selanjutnya pada segmen 2 dan 3 sudah cukup lengkap dari segi ketersediaan fasilitas untuk pejalan kaki serta penataan secara umum yang jauh lebih baik dari kondisi eksisting pada segmen 1 dan 4. Meskipun demikian terdapat permasalahan yang sama pada keempat segmen ini yaitu fasilitas peneduh yang belum berfungsi optimal dan belum tersedianya rambu khusus untuk pejalan kaki.

Hasil pengolahan data kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* memiliki keserasian dengan kondisi eksisting fasilitas jalur pedestrian kawasan BoB dimana segmen 1 dan 4 memiliki rata-rata nilai CSI yang lebih rendah daripada segmen 2 dan 3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja jalur pedestrian kawasan BoB yaitu pada segmen 1: Cukup Puas, segmen 2 : Puas, segmen 3 : Puas, dan segmen 4 : Kurang Puas. Dan jika melihat kembali hasil pengolahan data tentang kepuasan masyarakat ke empat segmen ini memiliki kategori yang sama dengan nilai CSI terendah yaitu pada pada indikator keteduhan.

Saran

Hal yang perlu dibenahi oleh pemerintah atau pihak terkait untuk meningkatkan kepuasan masyarakat saat berjalan di kawasan BoB Manado yaitu dengan melakukan penataan pada jalur pedestrian segmen 1 dan segmen 4. Penataan jalur pedestrian dapat mengikuti pedoman teknis yang sudah penulis cantumkan sebelumnya dalam penelitian ini.

Pada segmen 2 dan 3 dapat dilakukan pengecatan kembali pada fasilitas penyebrangan serta perbaikan pada lapak tunggu agar dapat berfungsi kembali dengan baik.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Jalur Pedestrian Kawasan Boulevard on Business (BoB) di Kota Manado" dengan baik. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat pada mata kuliah tugas akhir pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Jurusan Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun substansi dalam penelitian ini. Dengan itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca demi pengembangan dari penelitian ini menjadi lebih baik. Terima Kasih.

Daftar Pustaka

- Andika, M. R. (2022). Evaluasi kualitas jalur pedestrian di kawasan perkotaan. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 11(2), 45-56.
- Arifin, M. S. (2021). Analisis kepuasan pengguna terhadap infrastruktur pedestrian di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 6(2), 110-122.
- Gehl, J., & Matan, A. (2020). The role of urban design in enhancing pedestrian satisfaction. *Landscape and Urban Planning*, 207(1), 140-153.

- Kalionga, F. G., Kumurur, V. A., & Sembel, A. (2014). Kajian aspek kenyamanan jalur pedestrian Jl. Piere Tendean di Kota Manado. *Sabua: Jurnal Lingkungan Binaan dan Arsitektur*, 6(2), 243-252.
- Nahdatunnisa, N., Adi, H. P., Wahyudi, S. I., & Tahir, M. A. (2022). Evaluasi Kinerja Jalur Pedestrian di Kawasan Ruang Terbuka Hijau Publik Perkotaan. *Prosiding ESEC*, 3(1), 136-142.
- Nugroho, T. (2021). Evaluasi jalur pedestrian sebagai ruang publik di Kota Bogor. *Jurnal Studi Kota*, 3(4), 99-112.
- Patel, N., & Hughes, J. (2022). Urban design for pedestrians: A study of factors affecting pedestrian satisfaction. *Journal of Urban Design*, 27(4), 220-233.
- Rahayu, D. (2019). Kinerja ruang publik dan jalur pedestrian di kawasan urban. *Jurnal Penataan Kota*, 6(3), 67-78.
- Rahman, M. M., & Smith, R. (2019). Evaluating urban walkability: A comprehensive review. *Cities: The International Journal of Urban Policy and Planning*, 93(2), 77-89.
- Santoso, E. (2020). Evaluasi kinerja pedestrian di kawasan perdagangan Kota Yogyakarta. *Jurnal Perencanaan Kota dan Wilayah*, 9(2), 90-102.
- Wilson, E., & Purser, R. (2022). Measuring the effectiveness of pedestrian infrastructure in promoting urban walkability. *Journal of Urban Affairs*, 44(2), 213-227.
- Appleyard, D. (1981). *Livable streets*. University of California Press.
- Gehl, J. (2010). *Cities for people*. Island Press.
- Gunawan, H. (2015). *Perencanaan dan Pengembangan Kota Berkelanjutan*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Lubis, H. (2014). *Perencanaan Infrastruktur Kota*. Jakarta: Bumi Aksara.
- National Association of City Transportation Officials (NACTO). (2013). *Urban street design guide*. Island Press.
- Santoso, A. B. (2017). *Transportasi dan Tata Ruang Kota: Teori dan Implementasi di Indonesia*. Bandung: Penerbit ITB.
- Southworth, M., & Ben-Joseph, E. (2003). *Streets and the shaping of towns and cities*. Island Press.
- Suharto, E. (2016). *Transportasi Berkelanjutan: Strategi dan Kebijakan untuk Kota-Kota di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Winarno, B. (2018). *Manajemen Transportasi Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.