

ANALISIS TINGKAT KESELAMATAN DAN KENYAMANAN PEJALAN KAKI DALAM PENGGUNAAN FASILITAS PENYEBERANGAN JALAN DI KOTA MAKASSAR

Vinsensia Paola Prattyni

Universitas Atma Jaya Makassar, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: vinsensia.sensi@gmail.com

Article History

Received: August

Revised: August

Published: September

Key Words:

*Pedestrian Safety,
Crossing Facilities,
Urban Planning,
Makassar City,
Comfort.*

Abstract: *This research examines the safety and comfort levels of pedestrians utilizing road crossing facilities in Makassar City. Employing a qualitative methodology, the study incorporates a literature review and library research to analyze existing data and theoretical frameworks related to pedestrian infrastructure. Findings indicate that while designated crossing facilities are critical for enhancing pedestrian safety, numerous challenges persist. Issues such as inadequate lighting, poor maintenance, and insufficient accessibility for individuals with disabilities significantly detract from user comfort and safety. Additionally, the analysis reveals a lack of public awareness regarding the proper use of these facilities, further complicating the pedestrian experience. The study emphasizes the necessity for urban planners and policymakers to adopt a more holistic approach, integrating community feedback in the design and maintenance of pedestrian infrastructures. Recommendations include improving facility visibility through enhanced lighting, regular maintenance schedules, and educational campaigns aimed at promoting safe pedestrian behaviors. By addressing these concerns, the research aims to contribute to a more pedestrian-friendly urban environment in Makassar, ultimately fostering safer and more enjoyable walking experiences for residents. This study serves as a foundational resource for future research on urban mobility and pedestrian safety, underscoring the importance of prioritizing pedestrian needs in urban development initiatives.*

Kata Kunci:

*Keselamatan Pejalan
Kaki, Fasilitas
Penyeberangan,
Perencanaan Kota,
Kota Makassar,
Kenyamanan.*

Abstrack: Penelitian ini menganalisis tingkat keselamatan dan kenyamanan pejalan kaki yang menggunakan fasilitas penyeberangan jalan di Kota Makassar. Menggunakan metodologi kualitatif, studi ini menggabungkan tinjauan literatur dan penelitian perpustakaan untuk menganalisis data dan kerangka teori yang ada terkait infrastruktur pejalan kaki. Temuan menunjukkan bahwa meskipun fasilitas penyeberangan yang ditetapkan sangat penting untuk meningkatkan keselamatan pejalan kaki, banyak tantangan yang masih ada. Masalah seperti pencahayaan yang tidak memadai, perawatan yang buruk, dan aksesibilitas yang tidak mencukupi untuk individu dengan disabilitas secara signifikan mengurangi kenyamanan dan keselamatan pengguna. Selain itu, analisis mengungkapkan kurangnya kesadaran publik mengenai penggunaan yang benar dari fasilitas ini, yang semakin memperumit pengalaman pejalan kaki. Studi ini menekankan perlunya perencanaan kota dan pembuat kebijakan untuk mengadopsi pendekatan yang lebih holistik, mengintegrasikan umpan balik komunitas dalam desain dan pemeliharaan infrastruktur pejalan kaki. Rekomendasi termasuk meningkatkan visibilitas fasilitas melalui pencahayaan yang lebih baik, jadwal pemeliharaan yang rutin, dan kampanye pendidikan yang bertujuan untuk mempromosikan perilaku pejalan kaki yang aman. Dengan mengatasi masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada lingkungan perkotaan yang lebih ramah pejalan kaki di Makassar, pada akhirnya menciptakan pengalaman berjalan yang lebih aman dan menyenangkan bagi penduduk. Studi ini menjadi sumber dasar untuk penelitian masa depan tentang mobilitas perkotaan dan keselamatan pejalan kaki, menekankan pentingnya memprioritaskan kebutuhan pejalan kaki dalam inisiatif pengembangan perkotaan.

Pendahuluan

Seiring dengan semakin berkembangnya moda transportasi dan semakin bertambahnya jumlah penduduk, aktivitas dalam berkendara dan penggunaan jalan pun semakin meningkat. Dengan demikian, penyediaan fasilitas pun harus sejalan dengan berkembangnya hal tersebut



agar tercipta kondisi lalu lintas yang baik. Salah satu ciri untuk lingkungan jalan di perkotaan adalah banyaknya volume pejalan kaki, baik yang berjalan di atas bahu jalan/trotoar maupun yang menyeberang jalan yang berpotongan langsung dengan arus lalu lintas (Faizah, 2022). Kondisi tersebut dapat mengakibatkan terganggunya kinerja ruas jalan akibat adanya hambatan samping dan beresiko bagi pengguna jalan khususnya bagi pejalan kaki (SUBIAKTO, 2009).

Kota Makassar memiliki ruas jalan yang cukup lebar dengan volume kendaraan yang banyak dan arus lalu lintas yang cukup padat, yang mana akan sangat mengganggu jika orang akan menyeberang pada kondisi jalan tersebut. Untuk itu diperlukan fasilitas penyeberangan yang dapat membantu pejalan kaki dalam menyeberangi jalan dan mengurangi resiko terjadinya kecelakaan lalu lintas (Pirade et al., 2019). Selain itu diharapkan dengan adanya fasilitas tersebut dapat memberikan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan bagi penggunaannya.

Pejalan kaki dalam istilah transportasi merupakan orang yang berjalan dilintasan pejalan kaki baik dipinggir jalan, trotoar, lintasan khusus bagi pejalan kaki ataupun menyeberang jalan. Untuk melindungi pejalan kaki dalam berlalu-lintas, pejalan kaki wajib berjalan pada bagian jalan dan menyeberang pada tempat penyeberangan yang telah disediakan bagi pejalan kaki. Permasalahan utama pada pejalan kaki ialah adanya konflik antara pejalan kaki dengan kendaraan, sehubungan permasalahan tersebut perlu kiranya kita beranggapan, bahwa pejalan kaki itu diperlakukan sama dengan pengguna jalan lainnya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menangani hal ini yaitu dengan membuatkan jalur pejalan kaki (pedestrian) dan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) sebagai prasarana penyeberangan agar mengurangi resiko kecelakaan pada pejalan kaki. Namun demikian walaupun telah disediakan fasilitas untuk pejalan kaki, namun hal ini masih kurang diminati oleh pejalan kaki khususnya pada fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dengan pelbagai alasan, seperti jarak tempuh yang menjadi lebih jauh, keamanan dan kenyamanan yang tidak mendukung, serta fasilitas pendukung lainnya yang kurang memadai.

Oleh sebab itu prioritas pertama yang perlu dilakukan adalah melihat apakah fasilitas yang ada untuk pejalan kaki sudah mencukupi dan digunakan sebagaimana semestinya dan kedua bahwa fasilitas-fasilitas tersebut mendapatkan perawatan yang berkala (Pirade et al., 2019). Semuanya ini guna, untuk menarik minat dari pengguna jalan untuk menggunakan fasilitas yang sudah ada. Pada kota Makassar, fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) telah disediakan khususnya di depan M'Tos, Mall Ratu Indah, Jalan Sudirman, dan di beberapa tempat lainnya. Lokasinya sudah tepat berada pada pusat perbelanjaan, perkantoran serta sekolah. Hanya saja, sebagian besar pengguna jalan lebih memilih berpotongan langsung dengan arus lalu lintas saat menyeberang.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti mempunyai tujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang menyebabkan fasilitas ini kurang diminati oleh pengguna jalan, dari segi keselamatan dan kenyamanannya dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui penilaian dari pejalan kaki terhadap fasilitas penyeberangan yang ada. Untuk pengolahan data hasil survei volume kendaraan dilakukan berdasarkan Tata Cara Perencanaan Fasilitas Pejalan Kaki, sehingga peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan/referensi kepada pihak yang berwenang atau kepada dinas terkait dalam merencanakan, merancang, dan merenovasi kembali fasilitas jembatan penyeberangan orang yang ada untuk menarik minat pengguna jalan.

Dalam mengamati minat pejalan kaki dalam menggunakan fasilitas penyeberangan yang ada, khususnya jembatan penyeberangan orang, sangat penting untuk menilai apakah fasilitas tersebut memberikan kenyamanan dan keselamatan yang diharapkan oleh pengguna. Memahami sejauh mana pejalan kaki merasa terdorong untuk menggunakan jembatan penyeberangan ini dapat berdampak signifikan pada keselamatan lalu lintas dan pencegahan kecelakaan. Jika fasilitas yang tersedia memenuhi kebutuhan pejalan kaki, mereka lebih cenderung memilih fasilitas ini daripada berperilaku berisiko, seperti menerobos jalan, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kecelakaan lalu lintas (Kusmagi, 2010).

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi keamanan dan kenyamanan jembatan penyeberangan yang ada. Ini termasuk menentukan apakah desain dan pemeliharaan struktur tersebut mendukung perjalanan yang aman bagi pejalan kaki. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terkait fitur dan aksesibilitas jembatan penyeberangan tersebut. Dengan mengumpulkan umpan balik dari pejalan kaki, studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Pada akhirnya, temuan ini akan berkontribusi pada penciptaan lingkungan perkotaan yang lebih aman di mana pejalan kaki merasa percaya diri dan didorong untuk menggunakan fasilitas penyeberangan yang ditentukan.

Metode Penelitian

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1997) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang karena mudah diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerjanya (Santoso et al., 2015).

Metode Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Dirgantara & Sambodo, 2015). IPA dapat dilihat dalam sebuah grafik yang terbagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance-performance. Nilai rata-rata pernyataan yang telah didapatkan akan digunakan untuk mencari analisis nilai kenyataan dan harapan tiap pertanyaan. Perhitungan nilai kenyataan dan harapan dilakukan terpisah agar perhitungan dapat dilihat dan dimengerti dengan mudah dan kemudian ditabelkan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode Customer Satisfaction Index bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen melalui 2 aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa (Umam & Hariastuti, 2018). Pada metode CSI, tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting aspek tersebut dalam hal ini masuk pada indikator harapan. Sedangkan tingkat kepuasan menunjukkan kepuasan konsumen/nasabah terhadap kinerja lembaga tersebut dalam hal ini indikator kenyataan.

Uji Validitas & Reliabilitas

Untuk mengukur keselamatan dan kenyamanan responden terhadap berbagai faktor yang berkaitan dengan tingkat keselamatan dan kenyamanan pada penggunaan fasilitas JPO digunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan terhadap fasilitas tersebut, maka digunakan Importance-Performance Analysis (Hardiyansyah, 2018). Survei pendahuluan dilakukan untuk mengevaluasi kuesioner dan dilakukan uji validitas dan realibilitas untuk menguji apakah setiap pertanyaan dari kuesioner tersebut valid dan reliable. Validitas adalah suatu ukuran yang mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrument (kuesioner). Realibilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, dimana suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Hasil dan Pembahasan

Pengujian Validitas dan Reliabilitas Terhadap Hasil Kuesioner

Interpretasi hasil uji validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Jika nilai korelasi pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut valid. Sebaliknya jika nilai korelasi pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut tidak valid (dinyatakan gugur). Dimana, nilai r_{tabel} diperoleh dengan taraf signifikan (α) = 5%, dengan derajat bebas sesuai dengan jumlah responden pada setiap titik pengamatan, yaitu pada JPO Mari dan Sudirman sebesar 0,514 dan pada JPO M'Tos sebesar 0,396 pada nilai r_{tabel} Product Momen Pearson. Berikut ini merupakan ringkasan hasil pengolahan data uji validitas indikator harapan dan indikator kenyataan yang dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Suatu instrumen dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien Alpha Cronbach yang diperoleh lebih besar dari 0,60 (Singgih Santoso, 2011). Berikut ini merupakan hasil pengolahan data uji reliabilitas indikator harapan dan indikator kenyataan.

Hasil Data Identitas Responden

Pada bagaian ini dilakukan analisis deskriptif mengenai karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan intensitas penggunaan JPO. Fungsi dari analisis deskriptif ini adalah untuk mengetahui berapa jumlah rata-rata usia, rata-rata jenis kelamin (laki-laki/perempuan), rata-rata jenis pekerjaan dan rata-rata penggunaan JPO.

Hasil Data Frekuensi Harapan dan Kenyataan Tiap Pertanyaan

Dalam grafik persentase dibawah ini dapat dilihat harapan masyarakat mengenai keselamatan dan kenyamanan pejalan kaki dalam penggunaan fasilitas penyeberangan, dengan total pertanyaan terdiri dari 14 pertanyaan yang terbagi dalam 2 indikator. Indikator keselamatan terdiri dari 8 pertanyaan (pertanyaan 1-8) dan indikator kenyamanan terdiri dari 6 pertanyaan (pertanyaan 9-14) yang diajukan dan dinilai dalam 5 bagian yaitu sangat tidak aman, tidak aman, cukup aman, aman, dan sangat aman.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur aspek yang hendak diteliti, dalam hal ini tingkat keselamatan dan kenyamanan pengguna JPO. Dengan menggunakan metode korelasi Product Moment Pearson, nilai korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total diperoleh. Apabila nilai korelasi (rhitung) lebih besar dari nilai rtabel, maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan kuesioner valid, dengan nilai korelasi yang lebih tinggi dari rtabel. Validitas yang tinggi ini memberikan keyakinan bahwa kuesioner tersebut benar-benar mampu mengukur persepsi dan pengalaman pengguna JPO mengenai keselamatan dan kenyamanan. Selanjutnya, reliabilitas diuji dengan menggunakan Cronbach Alpha, yang menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan kembali di lain waktu. Kuesioner dinilai reliabel jika nilai Cronbach Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Dari hasil pengujian reliabilitas, nilai Cronbach Alpha dari semua indikator, baik harapan maupun kenyataan, berada di atas 0,60. Ini berarti bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, atau dengan kata lain, jika kuesioner yang sama diberikan kepada responden yang berbeda dalam waktu yang berbeda, hasilnya tetap konsisten.

Identitas Responden

Dalam analisis identitas responden, penelitian ini melibatkan responden dari berbagai kelompok usia, pekerjaan, dan intensitas penggunaan JPO. Rentang usia responden yang beragam memberikan gambaran yang lebih luas mengenai persepsi pengguna dari berbagai kelompok usia.

- a) **Usia Responden:** Mayoritas responden berusia antara 18 hingga 27 tahun (52% di JPO MARI, 48% di JPO M'Tos, dan 44% di JPO Sudirman). Kelompok usia ini sangat relevan karena mereka merupakan kelompok yang paling aktif dalam menggunakan fasilitas penyeberangan, terutama di pusat-pusat perbelanjaan, kampus, dan tempat kerja.
- b) **Pekerjaan Responden:** Pekerjaan responden juga beragam, dengan dominasi pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa. Pada JPO MARI, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta mencapai 30%, sementara di JPO M'Tos, kelompok mahasiswa/pelajar mendominasi dengan persentase 21%. Ini mengindikasikan bahwa kelompok-kelompok ini memiliki kebutuhan mobilitas yang tinggi dan karenanya, memanfaatkan fasilitas JPO secara lebih intensif.
- c) **Frekuensi Penggunaan:** Sebagian besar responden menggunakan JPO lebih dari satu kali, dengan rata-rata penggunaan yang cukup sering. Ini menunjukkan bahwa responden sudah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan JPO, sehingga pendapat dan penilaian mereka mengenai fasilitas ini dapat dianggap valid.

Frekuensi Harapan dan Kenyataan

Penelitian ini mengevaluasi harapan pengguna terkait fasilitas JPO serta kenyataan yang mereka rasakan selama menggunakan JPO tersebut. Total ada 14 pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam dua indikator utama, yaitu keselamatan dan kenyamanan. Dari 14 pertanyaan, 8 di antaranya mengevaluasi aspek keselamatan, sedangkan 6 lainnya mengevaluasi aspek kenyamanan.

- a) **Indikator Keselamatan:** Mayoritas responden merasa cukup aman saat menggunakan

JPO, terutama pada siang hari. Namun, ada penurunan signifikan dalam rasa aman saat menggunakan JPO pada malam hari, yang terutama disebabkan oleh kurangnya pencahayaan dan potensi gangguan keamanan. Pada JPO Sudirman, 60% responden mengatakan mereka merasa aman menggunakan JPO di siang hari, tetapi hanya 26,67% yang merasakan hal yang sama saat malam tiba.

- b) Indikator Kenyamanan: Terkait kenyamanan, hasil yang diperoleh juga menunjukkan beberapa masalah yang signifikan. Lebar JPO sering kali dinilai tidak memadai ketika harus berpapasan dengan pengguna lain, terutama di jam-jam sibuk. Kondisi fisik seperti kebersihan dan kondisi permukaan lantai juga menjadi perhatian utama. Sebagai contoh, 40% responden pada JPO MARI menyatakan bahwa kebersihan JPO berada pada tingkat yang “cukup bersih”, namun ada 20% yang menilai kondisi kebersihan tersebut kurang memadai.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA digunakan untuk membandingkan antara tingkat harapan pengguna dengan kenyataan yang mereka rasakan terhadap fasilitas JPO di Makassar. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan. Analisis IPA ini melibatkan tiga JPO utama: JPO MARI, JPO M'Tos, dan JPO Sudirman.

1. JPO MARI

Dari segi keselamatan, aspek yang paling membutuhkan perhatian adalah pencahayaan pada malam hari dan kecepatan kendaraan di sekitar JPO. Responden merasa bahwa pencahayaan yang kurang memadai pada malam hari menurunkan rasa aman mereka. Meskipun demikian, pengguna secara umum merasa cukup aman saat menyeberang di siang hari. Tindakan segera yang bisa diambil adalah peningkatan pencahayaan malam hari dan penurunan kecepatan kendaraan di sekitar JPO.

Dari segi kenyamanan, beberapa faktor perlu ditingkatkan seperti lebar JPO dan kondisi kebersihan. Walaupun atap JPO yang melindungi dari hujan dan panas sudah cukup baik, lebar JPO masih sering menimbulkan masalah saat banyak orang menggunakan fasilitas ini secara bersamaan. Hal ini terutama terjadi di jam-jam sibuk, ketika banyak pejalan kaki dari arah berlawanan menggunakan JPO pada saat yang bersamaan.

2. JPO M'Tos

Pada aspek keselamatan, pengguna JPO M'Tos juga menyatakan kekhawatiran yang sama terkait pencahayaan malam hari. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga menjadi perhatian utama, dengan sebagian responden menyatakan bahwa fasilitas yang ada tidak ramah bagi pengguna kursi roda. Hal ini menandakan bahwa JPO perlu dilengkapi dengan jalur khusus atau ramp untuk memudahkan penyandang disabilitas.

Dari segi kenyamanan, beberapa aspek yang menjadi keluhan utama adalah kondisi fisik JPO seperti atap yang rusak dan kebersihan yang kurang terjaga. Pengguna merasa bahwa perawatan rutin terhadap atap dan kebersihan JPO sangat diperlukan agar fasilitas ini dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi pejalan kaki.

3. JPO Sudirman

Keselamatan di JPO Sudirman dinilai cukup rendah, terutama pada malam hari. Kurangnya pencahayaan dan kecepatan kendaraan yang tinggi menjadi faktor utama yang mengurangi rasa aman pengguna. Sebagian besar pengguna juga merasa khawatir dengan kondisi railing atau pagar JPO yang dinilai kurang kuat. Faktor-faktor ini membuat JPO

Sudirman menjadi prioritas utama untuk perbaikan, terutama dari segi keamanan fisik dan pencahayaan.

Dari aspek kenyamanan, responden juga menyampaikan bahwa kondisi permukaan lantai JPO yang tidak rata, serta kebersihan yang kurang terjaga, menjadi masalah. Banyak responden merasa bahwa JPO ini tidak cukup lebar untuk menampung banyak orang sekaligus, terutama di jam-jam sibuk.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap JPO di Makassar secara menyeluruh. Dari hasil analisis CSI, diperoleh nilai yang berbeda untuk setiap JPO yang diukur:

1. JPO MARI

Nilai CSI sebesar 69.349 mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna JPO MARI merasa puas dengan fasilitas yang disediakan. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kekurangan, seperti pencahayaan malam hari, secara keseluruhan JPO MARI memenuhi ekspektasi pengguna terkait keselamatan dan kenyamanan. Pengguna menghargai keberadaan atap yang melindungi dari panas dan hujan serta kebersihan yang terjaga.

2. JPO M'Tos

Dengan nilai CSI sebesar 62.337, JPO M'Tos masuk dalam kategori cukup puas. Ini menandakan bahwa meskipun JPO ini berfungsi dengan baik untuk sebagian besar pengguna, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pencahayaan malam hari dan perbaikan fasilitas fisik, seperti atap dan kebersihan.

3. JPO Sudirman:

Nilai CSI sebesar 65.465 untuk JPO Sudirman juga menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup puas. Namun, faktor keselamatan yang rendah pada malam hari dan kondisi fisik JPO yang memerlukan perbaikan signifikan membuat beberapa pengguna merasa kurang puas. Oleh karena itu, perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan pencahayaan dan perawatan infrastruktur.

Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa JPO di Makassar memainkan peran penting dalam menjaga keselamatan pejalan kaki dan membantu mereka menyeberang jalan di lokasi-lokasi dengan lalu lintas padat. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa kekurangan yang mempengaruhi keselamatan dan kenyamanan pengguna, terutama pada malam hari.

Dari aspek keselamatan, masalah utama yang dihadapi pengguna JPO adalah kurangnya pencahayaan pada malam hari. Kondisi ini sangat berisiko bagi keselamatan pengguna, terutama di JPO Sudirman, di mana responden melaporkan rasa tidak aman yang tinggi saat menggunakan JPO di malam hari. Selain itu, kecepatan kendaraan yang tinggi di sekitar JPO, terutama di MARI dan Sudirman, juga menambah risiko bagi pejalan kaki. Dari aspek kenyamanan, kondisi fisik JPO seperti kebersihan, lebar jembatan, dan kondisi atap menjadi perhatian utama. Pengguna sering kali merasa tidak nyaman karena permukaan lantai yang

licin atau tidak rata, terutama setelah hujan. Di JPO M'Tos dan Sudirman, kerusakan atap menjadi masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna, terutama saat hujan.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas JPO di Makassar adalah:

- a) Peningkatan Pencahayaan: Semua JPO, terutama JPO Sudirman dan M'Tos, membutuhkan peningkatan pencahayaan malam hari untuk meningkatkan rasa aman pengguna.
- b) Perbaikan Fasilitas Fisik: JPO harus diperbaiki secara berkala untuk menjaga kondisi atap, permukaan lantai, dan railing agar tetap dalam kondisi baik dan aman digunakan.
- c) Peningkatan Aksesibilitas Difabel: Fasilitas ramah penyandang disabilitas seperti jalur kursi roda harus disediakan agar JPO dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat.
- d) Kampanye Kesadaran Keselamatan Jalan: Pemerintah harus lebih aktif dalam mensosialisasikan pentingnya penggunaan JPO bagi keselamatan pejalan kaki melalui kampanye dan penegakan aturan.
- e) Evaluasi Efektivitas JPO: Jika ada JPO yang kurang diminati atau tidak efektif, seperti di beberapa lokasi, penggantian dengan fasilitas penyeberangan bersinyal (Pelican Cross) dapat dipertimbangkan.

Kesimpulan

Fasilitas jembatan penyeberangan orang di beberapa lokasi, seperti Mall Ratu Indah, Makassar Town Square, dan Sudirman, telah dianalisis dari berbagai aspek, termasuk tingkat keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Di Mall Ratu Indah, jembatan penyeberangan dapat dikategorikan aman karena membantu pengguna jalan menyeberang dan mengurangi risiko kecelakaan, terutama mengingat kecepatan kendaraan di area tersebut. Namun, untuk meningkatkan rasa aman pengguna, penting untuk menambahkan penerangan yang memadai pada malam hari. Kenyamanan pengguna juga diperhatikan, dengan fasilitas yang masih dalam kondisi baik dan bersih, serta mudah diakses.

Di Makassar Town Square, jembatan penyeberangan juga dianggap cukup aman, meskipun ada beberapa perbaikan yang diperlukan, terutama pada atap yang sudah rusak dan peningkatan kesadaran pengguna untuk menjaga kebersihan. Nilai kepuasan pengguna di lokasi ini menunjukkan bahwa sebagian responden merasa cukup puas, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Begitu pula di Sudirman, di mana fasilitas jembatan penyeberangan juga dinilai cukup aman, tetapi memerlukan perhatian lebih pada perawatan dan kebersihan.

Berdasarkan hasil analisis ini, terdapat beberapa saran yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas jembatan penyeberangan. Pertama, penambahan penerangan yang memadai di setiap jembatan penyeberangan akan sangat membantu dalam meningkatkan rasa aman pengguna, terutama saat malam hari. Selain itu, perawatan dan pembenahan atap di JPO M'Tos dan Sudirman perlu dilakukan agar pengguna merasa lebih nyaman. Penting juga untuk melakukan sosialisasi kembali mengenai manfaat penggunaan jembatan penyeberangan bagi pejalan kaki, sehingga masyarakat lebih sadar akan pentingnya fasilitas ini. Selain itu, penambahan fasilitas untuk penyandang disabilitas akan memastikan aksesibilitas bagi semua kalangan. Jika di suatu lokasi tidak ada kebutuhan mendesak untuk fasilitas jembatan penyeberangan, penggantian dengan tempat penyeberangan bersinyal, seperti Pelican Cross, bisa menjadi alternatif yang lebih efektif.

Referensi

- Alam Nur Imam, Ananto Yudono dan Ihsan, 2019, Pengembangan Jalur Pejalan Kaki Kawasan Central Business District (CBD) Kota Makassar, *Jurnal Wilayah dan Kota Maritim*, Vol. 7, Edisi Spesial: 104-111.
- Amalia Estu, 2017, Analisis Tingkat Keselamatan dan Kenyamanan Pejalan Kaki untuk Pemeliharaan Fasilitas Penyeberangan Jalan di Kawasan UGM, Laporan Penelitian Mahasiswa Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Yogyakarta.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan model importance performance analysis dalam studi kasus: analisis kepuasan konsumen bhinneka. com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbi Scientia*, 2(1), 52–62.
- Faizah, A. (2022). ANALISIS KINERJA SIMPANG BERSINYAL JALAN IR. H. DJUANDE DEPOK. Universitas Siliwangi.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hidayat Nursyamsu, 2006, Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Pejalan Kaki, *Jurnal Transportasi*, Vol. 6, No. 2, 129-138.
- Kurniawan Septyanto, Handika Putra Pratama dan Maskur, 2019, Analisis Karakteristik Penyeberangan Pejalan Kaki pada Ruas Jalan Jendral Sudirman Kota Metro, Vol. 9 No. 1, e-ISSN: 2548-6209.
- Kusmagi, M. A. (2010). Selamat berkendara di jalan raya. PT Niaga Swadaya.
- Maqhfirah Tsamara Nada, Risma Fitriani dan Wahyudin, 2023, Implementasi Metode Customer Satisfaction Index terhadap Kepuasan Pelanggan Pelayanan Telemarketing Call Center PT. XYZ, *Jurnal Serambi Engineering*, Volume VIII, No.2, Hal 5383-5389.
- Pirade, H. S. M., Kato, I. S., Bestari, S., & Rachman, R. (2019). Pengaruh Hambatan Samping Terhadap Kinerja Ruas Jalan Antang Raya Kota Makassar. *Paulus Civil Engineering Journal*, 1(1), 19–25.
- Purbobuniko Zakharias K. dan Riska Wurianing, 2020, Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr. Soetarto Yogyakarta, *Indonesian of Health Information Management Journal*, Vol.8, No.2, p.80-91.
- Ridwan Atifah, 2021, Evaluasi Penempatan dan Kondisi Jembatan Penyeberangan Orang di Kota Makassar, Laporan Penelitian Mahasiswa Universitas Bosowa, Makassar.
- Rohana, Nurlita Pertiwi dan Muzaki, 2020, Analisis Pemanfaatan Jalur Pedestrian pada Kawasan CBD Kota Makassar, *UNM Environmental Journals*, Volume 3, Nomor 2, Hal. 78-89.
- Salim Abd. Kadir, Andi Nurhidayah Ramli dan Indah R. Imran, 2019, Studi Perilaku Penyeberangan Jalan dalam Optimalisasi Pemanfaatan JPO dan Pengaruh Terhadap Kinerja Lalu Lintas, *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, Vol. 4, No. 3, ISSN 2541-0148.
- Santoso, B. S., Anwar, M. F., & Hermawati, S. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. No. September.
- Siahaan Sabda D. Nurani dan Fauzia Agustini, 2021, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus pada BNI UNIMED), *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, Vol. 2, No. 1, Hal. 13-19, ISSN: 2716-4128.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2).
- SUBIAKTO, S. (2009). PREFERENSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA TERHADAP SISTEM JARINGAN TRANSPORTASI JALAN (JTJ) YANG MENDUKUNG

PELABUHAN DI KABUPATEN BELITUNG (Studi Kasus: Pelabuhan Tanjungpandan dan Pelabuhan Tanjung Ru). UNIVERSITAS DIPONEGORO.

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan importance performance analysis (IPA). Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan, 339–344.

Utomo Budi Andi, dkk., 2019, Analisis Kebutuhan dan Penetapan Fasilitas Penyeberangan Jalan di Jalan Urip Sumoharjo Kota Makassar, JILMATEKS, Vol. 1 No.1, E-ISSN: 2655-7266.