

ANALISIS KINERJA DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS PEJALAN KAKI DI KAWASAN STASIUN KARET

Firman Prayogi^{1,*}), Sigit Priyanto², Imam Muthohar³

^{1,*}Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Email: firmanprayogi@mail.ugm.ac.id

²Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Email: spriyanto2007@ugm.ac.id

³Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Email: imam.muthohar@ugm.ac.id

ABSTRACT

Karet Station has an average number of passengers at 12,594 people per day in 2018, has enormous potential for a pedestrian trip generation. The fundamental problem experienced by pedestrians at Karet Station is when they (KRL passengers) leave the station, they cannot find a clear pedestrian path to accommodate their movement towards other public transport facilities. As a result, the pedestrians scattered and even crossed the road and stopped the public transportation arbitrarily. This activity causes a high risk of accidents and traffic flow constraints caused by reduced road sections' reduced capacity due to public transport activities while waiting, lowering, and raising passengers. This research aimed to analyze the pedestrian lane characteristics and service level based on passengers' technical guidelines and stated preferences. In this research, the primary data were collected by conducting direct surveys in the study area to determine pedestrian, traffic flow, and passenger perception about pedestrian facilities performance. Analytical results from this study conclude that from the technical guidelines approach, there are two sidewalk segments in the Karet Station area which require special attention with the level of service category at C and E level, and also requires improved pedestrian crossing facilities from zebra cross-type to be underpass or pedestrian bridge. Based on the stated preferences approach, from the assessment of 24 service attributes, there are six attributes of lowest performance services included in quadrant I of the Importance Performance Analysis (IPA) matrix, which is the main priority that must be resolved immediately.

Keywords: Service level of pedestrian facilities, crossing facilities, Karet Station

PENDAHULUAN

Tingginya pergerakan dengan menggunakan kendaraan pribadi merupakan salah satu penyebab utama kemacetan di ibu kota Jakarta. Salah satu mega proyek yang dikembangkan pemerintah untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi adalah pembangunan kereta rel listrik (KRL).

Namun kebutuhan perjalanan orang tidak hanya sebatas menggunakan satu moda saja, perlu keberadaan moda lain sebagai penghubung dalam proses perpindahan moda tersebut. Permasalahan dalam praktik perpindahan moda inilah yang sering diabaikan dan tanpa sadar berdampak besar

terhadap kegagalan pelayanan angkutan umum.

Sebagaimana kasus pada Stasiun Karet yang memiliki potensi penumpang sebesar 12.594 orang/hari, ketika para penumpang KRL keluar dari stasiun, mereka tidak dapat menemukan jalur pejalan kaki untuk mengakomodasi pergerakan mereka menuju transportasi publik lainnya. Akibatnya, para pejalan kaki tersebut bergerak berhamburan saat menyeberang dan memberhentikan angkutan kota. Hal ini sangat berisiko bagi keselamatan pejalan kaki serta kelancaran lalu lintas sekitar.

Oleh karena itu, untuk dapat melakukan analisis kinerja fasilitas pejalan kaki secara tepat, dalam penelitian ini dilakukan penilaian kinerja dan tingkat pelayanan fasilitas pejalan kaki serta kebutuhan fasilitas penyeberangan di kawasan Stasiun Karet dengan melakukan pendekatan teknis dan pendekatan preferensi penumpang.

Pendekatan teknis diturunkan dari Peraturan Menteri PU No. 03/PRT/M/2014 dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.7234/AJ.401/DRDJ/2013 sebagaimana telah dijadikan pedoman pada penelitian Nurhadi (2014), Richie (2013), dan Sembiring (2005).

Pendekatan preferensi (*stated preference*) menurut Pearmain dan Kroes (1990) dalam Setiawan (2017), adalah teknik untuk mendapatkan pernyataan yang merupakan respon dari masyarakat atas berbagai alternatif pilihan yang ditawarkan. Sebagaimana dikemukakan, bahwa untuk dapat menilai tingkat kualitas pelayanan tidak hanya berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (Darus, 2015).

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan analisa pelayanan fasilitas pejalan kaki dengan pendekatan teknis, aspek yang perlu dievaluasi meliputi kinerja, tingkat pelayanan dan kebutuhan fasilitas penyeberangan jalan. Sedangkan pendekatan preferensi penumpang dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tingkat Pelayanan Fasilitas Pejalan Kaki

Tingkat pelayanan dapat ditentukan melalui hubungan antara kecepatan, nilai ruang jalur pejalan kaki, arus pejalan kaki, dan faktor rasio volume per kapasitas yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat pelayanan jalur pejalan kaki

LOS	Nilai Ruang	Kecepatan	Arus	Rasio V/C
A	≥ 12	≥ 78	≤ 6.7	≤ 0.08
B	≥ 3.6	≥ 75	≤ 23	≤ 0.28
C	≥ 2.2	≥ 72	≤ 33	≤ 0.40
D	≥ 1.4	≥ 68	≤ 50	≤ 0.60
E	≥ 0.5	≥ 45	≤ 83	≤ 1.00
F	< 0.5	< 45	Var	1.00

Sumber: Permen PU No: 03/PRT/M/2014

Kebutuhan Fasilitas Penyeberangan Pejalan Kaki

Berdasarkan Peraturan Dirjen Hubdat Nomor: SK.7234/AJ.401/DRDJ/2013, ditetapkan pedoman yang dijadikan sebagai dasar penyediaan fasilitas penyeberangan pejalan kaki sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2. Pedoman penyediaan fasilitas penyeberangan pejalan kaki

No	PV ²	P	V	Rekomendasi
1	$>10^8$	50-1100	300-500	Zebra cross (Zc)
2	$>5.10^8$	100-1250	2000-5000	Zebra cross (Zc)
3	$>2.10^8$	50-1100	400-750	Zc dg pelindung
4	$>10^{10}$	3500-7000	400-750	Zc dg APILL
5	$>10^8$	50-1100	>500	Pelican (P)
6	$>10^8$	>1100	>500	Pelican (P)
7	$>2.10^8$	50-1100	>700	P dg Pelindung
8	$>2.10^8$	>1100	>400	P dgPelindung
9	$>5.10^9$	100-1250	>5000	APILL/ Jembatan
10	$>5.10^9$	>1250	>2000	APILL/ Jembatan
11	$>10^{10}$	100-1250	>7000	JPO
12	$>10^{10}$	>1250	>3500	JPO

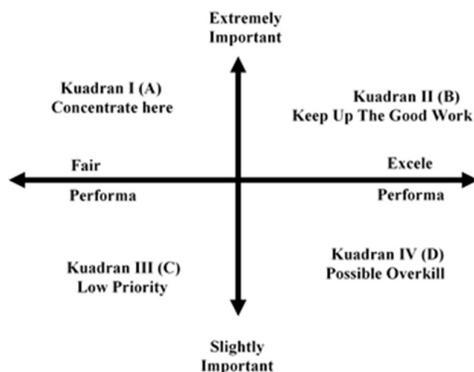
(Sumber: Petunjuk Teknis Perlengkapan Jalan)

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Hidayatullah (2006), metode *Importance Performance Analysis* dapat dimulai dengan:

1. Identifikasi atribut awal.
 - a. Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut.
 - b. Identifikasi performa (kinerja) pada tiap atribut.
2. Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran.
 - a. Menghitung jumlah kuesioner yang masuk.
 - b. Menguji kehandalan dan kesahihan butir dengan alat bantu *Microsoft excel* atau *Software Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS).
 - c. Menentukan tingkat kesesuaian responden.
 - d. Menentukan skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.
 - e. Menentukan nilai X yaitu rerata dari total rerata skor tingkat kinerja seluruh atribut dan nilai Y yaitu rerata dari total rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
 - f. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam 4 bagian diagram *kartesius*.

Pembagian kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. *Importance Performance Matrix* (Martilla & James, 1977)

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan observasi dan survei secara langsung di lapangan yang meliputi:

- a. Data inventarisasi fasilitas pejalan kaki.
- b. Data volume pejalan kaki di Stasiun Karet (menyusuri dan menyeberang).
- c. Data kecepatan dan arus pejalan kaki.
- d. Data volume kendaraan.
- e. Data preferensi dari survey wawancara pada sampel yang diperoleh dari perhitungan rumus *Slovin* dengan taraf kesalahan 10% yaitu 100 responden.

Metode Analisis Data yang akan digunakan pada penelitian ini antara lain :

1. Penilaian teknis berdasarkan Peraturan Menteri PU No. 03/PRT/M/2014 tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, dan Pemanfatan Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki di Kawasan Perkotaan dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.7234/AJ.401/DRDJ/2013 tentang Petunjuk Teknis Perlengkapan Jalan.
2. *Importance Performance Analysis (IPA)*
Analisis IPA digunakan untuk mengetahui kinerja atribut pelayanan dengan cara mengelompokkan atribut tersebut kedalam kuadran penilaian sesuai dengan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pengolahan data yang telah dikumpulkan di lapangan, dapat diketahui hasil dan pembahasan analisis penelitian ini sebagai berikut.

Analisis Kinerja dan Tingkat Pelayanan Fasilitas Pejalan Kaki Berdasarkan PM 03 Tahun 2014

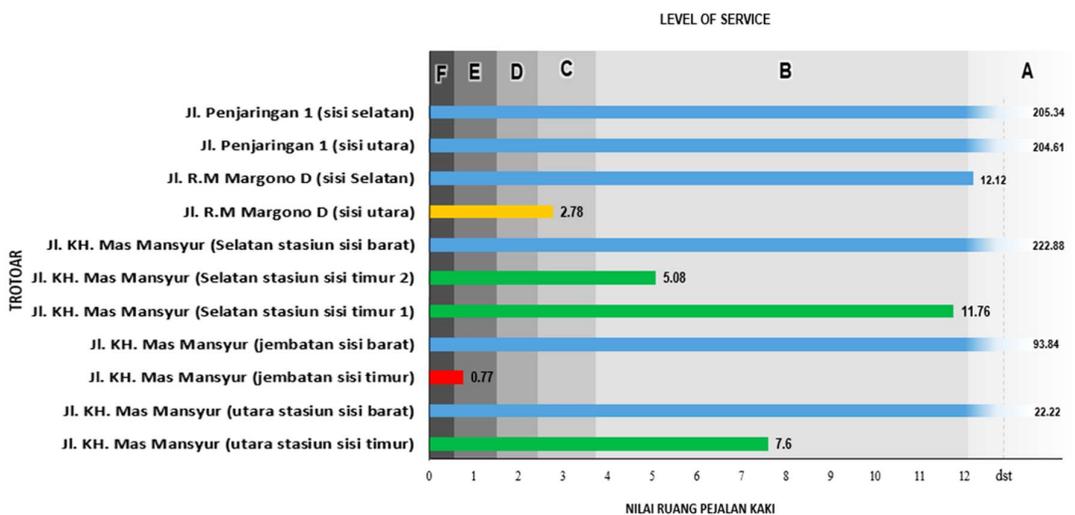
Untuk menganalisis tingkat pelayanan fasilitas pejalan kaki, terlebih dahulu perlu dilakukan analisis pada masing – masing indikator kinerja fasilitas pejalan kaki yang meliputi lebar efektif minimum ruang pejalan kaki, arus pejalan kaki, kecepatan rata-rata

pejalan kaki, serta kepadatan pejalan kaki, dan nilai ruang pejalan kaki.

Dengan menentukan indikator tersebut di atas, maka dapat ditentukan tingkat pelayanan jalur pejalan kaki di kawasan Stasiun Karet sebagaimana Tabel 3 dan Gambar 2.

Tabel 3. Tingkat pelayanan jalur pejalan kaki di kawasan Stasiun Karet

No	Ruas Trotoar	Lebar Efektif (m)	Pejalan Kaki (org/jam)	Arus Pejalan Kaki (org/mnt/m)	Kecepatan (m/ mnt)	Kepadatan (org/m ²)	Nilai Ruang (m ² /org)	LOS
		We	Nt	Qt	Vs	D	St	
1	Jl. KH. Mas Mansyur (utara stasiun sisi timur)	2	629	5.2	39.84	0.132	7.60	B
2	Jl. KH. Mas Mansyur (utara stasiun sisi barat)	2.2	274	2.1	46.12	0.045	22.22	A
3	Jl. KH. Mas Mansyur (jembatan sisi timur)	0.7	1911	45.5	34.83	1.307	0.77	E
4	Jl. KH. Mas Mansyur (jembatan sisi barat)	1.2	43	0.6	56.04	0.011	93.84	A
5	Jl. KH. Mas Mansyur (Selatan stasiun sisi timur 1)	2.2	696	5.3	61.99	0.085	11.76	B
6	Jl. KH. Mas Mansyur (Selatan stasiun sisi timur 2)	1	696	11.6	58.96	0.197	5.08	B
7	Jl. KH. Mas Mansyur (Selatan stasiun sisi barat)	2.2	43	0.3	72.60	0.004	222.88	A
8	Jl. R.M Margono Djojohadikoesoemo (utara)	1.2	1215	16.9	46.89	0.360	2.78	C
9	Jl. R.M Margono Djojohadikoesoemo (Selatan)	2.2	696	5.3	63.92	0.082	12.12	A
10	Jl. Penjaringan 1 (sisi utara)	2.2	43	0.3	66.65	0.005	204.61	A
11	Jl. Penjaringan 1 (sisi selatan)	2.2	43	0.3	66.89	0.005	205.34	A



Gambar 2. Grafik tingkat pelayanan jalur pejalan kaki di kawasan Stasiun Karet

Berdasarkan hasil penilaian *Level of Service (LOS)* atau tingkat pelayanan jalur pejalan

kaki di kawasan Stasiun Karet sebagaimana, dapat dilihat terdapat 2 ruas trotoar yang perlu

mendapatkan penanganan khusus yaitu trotoar Jl. R.M. Margono Djojohadikoesoemo (sisi utara) dengan kategori *level* “C” dan ruas trotoar pada jembatan di Jl. KH. Mas Mansyur (sisi timur) dengan kategori *level* “E”.

Analisis Kebutuhan Fasilitas Penyeberangan Pejalan Kaki

Kebutuhan fasilitas penyeberangan jalan ditentukan berdasarkan pedoman pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.7234/AJ.401/DRDJ/2013 sebagaimana Tabel 2.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode tersebut, fasilitas penyeberangan yang dibutuhkan untuk kawasan Stasiun Karet dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kebutuhan fasilitas penyeberangan di kawasan Stasiun Karet

No	Titik Konflik	P	V	PV ²	Jenis Fasilitas
1	Jl. R.M Margono Djojohadikoesoemo	696	6844.1	3,26 x 10 ¹⁰	Penyeberangan tidak sebidang
2	Jl. KH. Mas Mansyur (Menyebrang rel)	903	3644.4	1,19 x 10 ¹⁰	Penyeberangan tidak sebidang
3	Jl. KH. Mas Mansyur	274	7438.4	1,51 x 10 ¹⁰	Penyeberangan tidak sebidang

Saat ini fasilitas penyeberangan yang tersedia adalah *zebra cross*, sehingga dinilai belum sesuai dengan kebutuhan fasilitas pejalan kaki yang secara teknis dan memerlukan peningkatan tipe fasilitas penyeberangan menjadi fasilitas penyeberangan tidak sebidang, yang dapat berupa terowongan atau jembatan penyeberangan.

Analisis Kinerja Berdasarkan Preferensi Penumpang

Data karakteristik dominan penumpang di Stasiun Karet yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Penentuan atribut penilaian dalam penelitian ini mengacu pada peran fasilitas pejalan kaki di Stasiun Karet yang berfungsi sebagai fasilitas integrasi moda, namun karena belum ada aspek legal yang secara khusus mengatur tentang standar pelayanan minimum fasilitas integrasi moda, maka penentuan indikator penilaian kinerja mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

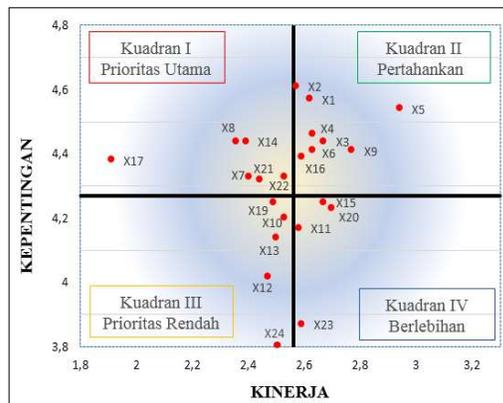
Tabel 5. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah
1.	Laki-laki	57 %
2.	Usia 26-50 tahun	65 %
3.	Pendidikan S1	48 %
4.	Pekerjaan karyawan swasta	59 %
5.	Penghasilan 2,5-5 juta	37 %
6.	Maksud perjalanan untuk bekerja	75 %
7.	Moda yang dipilih setelah turun dari Stasiun Karet adalah ojek	64 %

Atribut penilaian yang ditentukan peneliti sesuai dengan amanah PM 10 tahun 2012 adalah sebagai berikut:

1. Aspek keselamatan
 - a. Jalur pejalan kaki yang terhindar dari konflik dengan kendaraan (X1),
 - b. fasilitas penyeberangan (X2),
 - c. fasilitas pendukung keselamatan yang meliputi rambu, marka, penerangan, pagar pengaman, dan APAR (X3).
2. Aspek keamanan
 - a. Kamera pengawas dan petugas (X4),

- b. petugas keamanan (x5),
 - c. fasilitas pengaduan (X6).
3. Aspek kenyamanan
 - a. Tempat menunggu angkutan lanjutan berupa area dengan fasilitas duduk atau berdiri (X7),
 - b. fasilitas yang dapat melindungi pejalan kaki dari panas, hujan, angin, serta polusi udara dan suara (X8),
 - c. fasilitas tangga yang landai (X9).
 4. Aspek kemudahan
 - a. Rambu dan petunjuk lokasi perpindahan moda (X10),
 - b. papan informasi yang berisi peta lokasi, peta titik perpindahan, jadwal dan tarif angkutan lanjutan (X11),
 - c. tempat penjualan tiket angkutan lanjutan (X12),
 - d. tempat parkir (X13),
 - e. desain jalur yang tidak mengganggu kelancaran lalu lintas (X14).
 5. Aspek aksesibilitas dan keterjangkauan
 - a. Jalur penghubung antar moda dengan jarak terpendek (X15),
 - b. akses langsung menuju moda lanjutan tanpa ada rintangan (X16).
 6. Aspek kesetaraan
 - a. Fasilitas untuk difabel yang meliputi *ramp*, *lift*, dan *guiding block* (X17),
 - b. pemisahan *gender* (X18).
 7. Aspek keteraturan
 - a. Ruang/ jalur khusus untuk menaikkan dan menurunkan penumpang (X19),
 - b. petugas yang mengawasi ketertiban angkutan umum (X20),
 - c. zona khusus angkutan online (X21).
 8. Aspek keindahan
 - a. Lingkungan yang bersih, rapi, dan memiliki nilai estetika (X22),
 - b. mencerminkan karakter budaya (X23),
 - c. *landscape* vegetasi dekoratif (X24).



Gambar 3. *Importance Performance Matrix* fasilitas pejalan kaki di Stasiun Karet

Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan atribut pelayanan dan kinerja fasilitas pejalan kaki akan di analisis di *Importance-Performance Matrix*. Nilai dari X rata-rata (2,56) dan Y rata-rata (4,27) akan digunakan sebagai sumbu dalam *importance performance matrix*. Posisi tiap-tiap atribut pelayanan pada *Importance Performance Matrix* dapat dilihat pada Gambar 3.

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat diketahui terdapat 6 atribut yang berada di kuadran I yang merupakan prioritas utama. Adapun penjelasan penyebab 6 atribut pelayanan memiliki kinerja rendah menurut persepsi pengguna jasa adalah:

1. Tersedianya tempat menunggu angkutan lanjutan berupa area dengan fasilitas tempat duduk atau berdiri (X7).
Kondisi saat ini, tempat menunggu angkutan lanjutan hanya berupa trotoar yang dilengkapi dengan rambu bus stop dengan kapasitas ruang berdiri yang tidak memadai akibat dari aktifitas komersil di area tersebut. Pengguna jasa berharap disediakan halte atau area yang lebih memadai dan representatif untuk dijadikan sebagai tempat menunggu angkutan lanjutan.
2. Fasilitas yang dapat melindungi pejalan kaki dari panas, hujan, angin, serta polusi udara dan suara (X8).

- Selain tempat menunggu angkutan yang tidak dilengkapi pelindung, jalur pejalan kaki menuju tempat pelayanan angkutan juga tidak dilengkapi dengan pelindung, baik pelindung buatan ataupun pelindung alami. Pengguna jasa berharap, di Indonesia yang merupakan negara tropis ini, jalur pejalan kaki terutama untuk menuju fasilitas angkutan umum dilengkapi dengan pelindung.
3. Desain jalur penghubung yang tidak mengganggu kelancaran lalu lintas (X14). Pengguna jasa berharap, bahwa pengembangan dan perbaikan fasilitas integrasi moda memperhatikan desain yang tidak mengganggu kelancaran lalu lintas lain, hal ini selain untuk menghindari gangguan terhadap lalu lintas, juga untuk menghindari konflik antara pergerakan orang dengan kendaraan demi keselamatan penyelenggaraan transportasi.
 4. Tersedianya fasilitas untuk difabel yang meliputi ramp, lift, dan guiding path (X17). Pengguna jasa berharap bahwa bahwa pelayanan publik tidak terkecuali pelayanan transportasi dapat diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat termasuk kaum disabilitas. Fasilitas di dalam KRL dan di beberapa stasiun memang sudah memperhatikan hal tersebut, namun di Stasiun Karet, penyediaan fasilitas untuk difabel dinilai masih sangat belum layak, dan bahkan belum tersedia.
 5. Tersedianya zona khusus untuk angkutan online (X21). Seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya bahwa aktifitas penyelenggara ojek (online/ pangkalan) saat ini sangat berdampak negatif terhadap kelancaran dan keselamatan lalu lintas di Stasiun Karet. Oleh karena itu, pengguna jasa menginginkan adanya penyediaan zona khusus bagi ojek agar penyelenggaraanya lebih teratur dan tidak mengganggu kelancaran dan keselamatan lalu lintas sekitar.
 6. Lingkungan yang bersih, rapi, dan memiliki nilai estetika (X22). Tidak hanya pada penyelenggaraan transportasi, pada hakekatnya seluruh pengguna jasa pelayanan publik menginginkan pelayanan yang nyaman terutama terkait dengan lingkungan yang bersih, rapi, dan memiliki nilai estetika. Hal ini dinilai urgent oleh pengguna jasa di Stasiun Karet karena mereka menginginkan pelayanan yang nyaman dan bersih serta berfungsi sebagai atraktif factor dalam menarik minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.
- Dari hasil evaluasi kinerja fasilitas pejalan kaki yang telah dianalisis, selanjutnya berdasarkan hasil persepsi penumpang, dapat diusulkan langkah perbaikan dengan pendekatan teknis sebagaimana Tabel 6.

Tabel 6. Usulan perbaikan fasilitas pejalan kaki di Stasiun Karet

No	Atribut	Kondisi Saat Ini	Usulan Perbaikan Secara Teknis
1	Tersedianya tempat menunggu angkutan lanjutan berupa area dengan fasilitas tempat duduk atau berdiri	Tempat menunggu bus dan angkutan kota hanya berupa trotoar yang dilengkapi dengan rambu bus stop dengan kapasitas ruang berdiri yang tidak memadai akibat dari aktifitas komersil di sekitar.	Penyediaan halte atau ruang yang lebih memadai dan representatif untuk dijadikan sebagai tempat menunggu angkutan lanjutan.

Lanjutan Tabel 6. Usulan perbaikan fasilitas pejalan kaki di Stasiun Karet

No	Atribut	Kondisi Saat Ini	Usulan Perbaikan Secara Teknis
2	Fasilitas yang dapat melindungi pejalan kaki dari panas, hujan, angin, serta polusi udara dan suara	Jalur pejalan kaki menuju angkutan lanjutan (± 50 m), tidak dilengkapi dengan pelindung, serta tidak ada jalur hijau sebagai peredam polusi udara dan kebisingan.	a. Perlu penyediaan pelindung (atap) serta jalur hijau sebagai peredam polusi udara dan kebisingan.
3	Desain jalur yang tidak mengganggu kelancaran lalu lintas	a. Saat ini jalur pejalan kaki masih bercampur dengan lalu lintas kendaraan, khususnya pada ruas trotoar yang sempit ditambah dengan aktifitas komersil yang mengurangi lebar efektif trotoar memaksa pejalan kaki turun ke badan jalan. b. Arus pergerakan pejalan kaki menyeberang rel (dari dan menuju stasiun) menggunakan badan jalan serta tidak dilengkapi dengan fasilitas penyeberangan jalan, sehingga selaiian menyebabkan pengurangan lebar efektif jalan, pergerakan pejalan kaki	b. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3, perlu adanya peningkatan kapasitas trotoar khususnya di ruas trotoar Jl. R.M Margono D. sisi utara (<i>LoS "C"</i>) dan Jl. KH. Mas Mansyur sisi timur (<i>LoS "E"</i>), serta melakukan penataan aktifitas komersil di sepanjang jalur pejalan kaki. c. Pemindahan pintu masuk stasiun ke sebelah utara rel, sehingga tidak ada lagi pergerakan pejalan kaki menyeberang rel di badan jalan (semua pergerakan menyeberang di dalam area stasiun).
4	Tersedianya fasilitas untuk difabel yang meliputi ramp, lift, dan guiding path	a. Desain yang ada saat ini belum memperhatikan penyediaan <i>ramp</i> dan <i>guiding block</i> untuk pengguna jasa berkebutuhan khusus. c. Tidak tersedia <i>lift</i> karena kondisi saat ini belum ada fasilitas yang membutuhkan perbedaan ketinggian seperti jembatan atau underpass	a. Perlu dilakukan perbaikan dan perubahan desain pada jalur pejalan kaki dengan penyediaan <i>guiding block</i> dan <i>ramp</i> . d. Perlu disediakan fasilitas <i>lift</i> saat fasilitas penyeberangan tidak sebidang dibangun dan dioperasikan sebagaimana hasil analisis kebutuhan fasilitas penyeberangan pada Tabel 4.
5	Tersedianya zona khusus untuk angkutan online	b. Belum tersedia	b. Perlu disediakan area khusus untuk angkutan <i>online</i> agar tidak memenuhi jalur pejalan kaki dan badan jalan saat melakukan aktifitas menaikkan dan menurunkan penumpang.
6	Lingkungan yang bersih, rapi, dan memiliki nilai estetika	c. Kondisi saat ini masih belum memperhatikan nilai estetika serta belum tersedia tempat sampah di sepanjang jalur perpindahan moda	c. Perlu disediakan tempat sampah, serta dekorasi jalur pejalan kaki dengan desain fasilitas yang memiliki nilai seni, estetika, dan atraktif bagi pengguna jasa sehingga selain memberikan kenyamanan, juga daya tarik bagi masyarakat untuk menggunakan transportasi massal.

KESIMPULAN

1. Dari hasil analisis kinerja dan tingkat pelayanan jalur pejalan kaki sesuai dengan PM 03 tahun 2014, terdapat 2 ruas trotoar yang perlu mendapatkan penanganan khusus yaitu:
 - a. Trotoar di Jl. R.M Margono Djojohadikoesoemo (sisi utara) dengan lebar efektif sebesar 1,2 m, arus pejalan kaki sebesar 16,9 org/mnt/m, kecepatan rata-rata ruang sebesar 58,9 m/mnt, kepadatan sebesar 0,36 org/m², nilai ruang pejalan kaki sebesar 2,78 m²/org sehingga ditetapkan tingkat pelayanan dengan predikat level “C” yang berarti tidak tersedia ruang bagi pejalan kaki yang bergerak melambat.
 - b. Trotoar pada jembatan di Jl. KH. Mas Mansyur (sisi timur) dengan lebar efektif sebesar 0,7 m, arus pejalan kaki sebesar 45,5 org/mnt/m, kecepatan rata-rata ruang sebesar 34,8 m/mnt, kepadatan sebesar 1,3 org/m², nilai ruang pejalan kaki sebesar 0,77 m²/org sehingga ditetapkan tingkat pelayanan dengan predikat level “E” yang berarti hampir tidak ada ruang untuk bergerak.
2. Hasil analisis kebutuhan fasilitas penyeberangan, terdapat terdapat 3 titik konflik yaitu Jl. R.M Margono D., Jl. KH. Mas Mansyur sisi barat dan sisi timur yang dilalui pergerakan pejalan kaki menyeberangi rel, memerlukan perbaikan dan peningkatan fasilitas penyeberangan pejalan kaki menjadi fasilitas penyeberangan tidak sebidang.
3. Dari hasil analisis kinerja dan tingkat pelayanan jalur pejalan kaki berdasarkan persepsi penumpang, terdapat 6 atribut pelayanan yang perlu disegera dilakukan perbaikan antara lain:
 - a. Tersedianya tempat menunggu angkutan lanjutan berupa area dengan fasilitas tempat duduk atau berdiri.
 - b. Fasilitas yang dapat melindungi pejalan kaki dari panas, hujan, angin, serta polusi udara dan suara.
 - c. Desain jalur yang tidak mengganggu kelancaran lalu lintas.
 - d. Tersedianya fasilitas untuk difabel yang meliputi *ramp*, lift, dan *guiding path*.
 - e. Tersedianya zona khusus untuk angkutan online.
 - f. Lingkungan yang bersih, rapi, dan memiliki nilai estetika.

DAFTAR PUSTAKA

- Darus, M. D. (2015). “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol 3, No 6.
- Depertemen Perhubungan. (1997). “Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat: SK.43/AJ 007/DRJD/97 tentang Perekayasaan Fasilitas Pejalan Kaki di Wilayah Kota”.
- Hidayatullah, C. J. (2006). “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma Raya”. Malang: Universitas Brawijaya.
- Kementerian Perhubungan. (2013). “Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.7234/AJ.401/DRDJ/2013 tentang Petunjuk Teknis Perlengkapan Jalan”.
- Kementerian PU. (2014). “Perzturan Menteri PU No. 03/PRT/M/2014 tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, dan Pemanfaatan Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki”.
- Martilla J. A. dan James J. C. (1977). “Importance-Performance Analysis”. *The Journal of Marketing*, Vol. 41(1), hal. 77-79.

- Nurhadi, M. (2004). "*Perencanaan dan Perancangan Fasilitas Pejalan Kaki (Studi Kasus Kawasan Jalan Kaliurang)*". Yogyakarta: UGM.
- Richie, A. (2013). "*Analisis Karakteristik dan Kebutuhan Ruang Parkir, Fasilitas Tempat Henti Angkutan Umum, dan Fasilitas Pejalan Kaki di SMPN 5 Yogyakarta*". Yogyakarta: UGM.
- Sembiring, B. (2005). "*Perencanaan dan Perancangan Fasilitas Pejalan Kaki (Studi Kasus Jalan Malioboro)*". Yogyakarta: UGM.
- Setiawan, D. (2017). "*Analisis Pemilihan Moda Transportasi dengan Mempertimbangkan Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP) Penumpang Menuju New Yogyakarta International Airport (Studi Kasus: Kereta Api, Kendaraan Umum dan Kendaraan Pribadi)*". Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Transportation Research Board. (2000). "*Highway Capacity Manual*". Washington, D.C.
- Untermann, R. K. (1984). "*Accommodating the Pedestrian*". New York.