E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Analisis Kepuasan Pengguna Fasilitas Pejalan Kaki di Kawasan Kota Lama Surabaya Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*

Krisna Aditya Baskara[1], Fithri Estikhamah[2*], Achmad Dzulfiqar Alfiansyah[3]
[1]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,elioszanquen92@gmail.com
[2]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, fithri.ts@upnjatim.ac.id
[3]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, achmad.d.ts@upnjatim.ac.id

Abstrak

Kawasan Kota Lama Surabaya merupakan kawasan *heritage* yang telah direvitalisasi dan berkembang sebagai destinasi wisata perkotaan sehingga intensitas aktivitas pejalan kaki semakin meningkat, khususnya di koridor Jalan Rajawali (Kawasan Eropa) dan Jalan Kembang Jepun (Kawasan Pecinan). Namun, observasi lapangan masih menemukan berbagai permasalahan seperti trotoar licin dan tergenang air, gangguan kendaraan bermotor, kebersihan kawasan yang kurang optimal, serta aktivitas lain yang mengganggu ruang gerak pejalan kaki. Penelitian ini bertujuan menganalisis karakteristik pengguna, tingkat kepentingan dan kinerja atribut fasilitas pedestrian, mengukur kepuasan pengguna dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta menentukan prioritas perbaikan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan kuantitatif deskriptif diterapkan dengan penyebaran kuesioner kepada 200 responden. Hasil CSI menunjukkan nilai kepuasan Segmen Kawasan Eropa sebesar 76,55% (kategori Puas) dan Segmen Kawasan Pecinan sebesar 67,99% (kategori Cukup Puas). Analisis IPA mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan pada Kawasan Eropa meliputi material trotoar tidak licin, trotoar bebas genangan, kebersihan jalur pedestrian, kebersihan lingkungan sekitar, gangguan kendaraan bermotor, ketersediaan tempat duduk, dan gangguan aktivitas lain. Pada Kawasan Pecinan, prioritas utama mencakup kebersihan jalur pedestrian, kebersihan lingkungan sekitar, gangguan kendaraan bermotor, dan gangguan aktivitas lain pada area pedestrian.

Kata Kunci: *Fasilitas Pejalan Kaki, Kepuasan Pengguna, Kota Lama Surabaya, IPA, CSI*

Abstract

The Surabaya Old Town is a heritage district that has undergone revitalization and developed into an urban tourism destination, increasing pedestrian activities along Rajawali Street (European District) and Kembang Jepun Street (Chinatown District). Field observations reveal persistent problems including slippery and waterlogged sidewalks, motor vehicle intrusions, inadequate cleanliness, and activities obstructing pedestrian movement. This study aims to analyze user characteristics, evaluate the importance and performance of pedestrian facility attributes, measure user satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI), and identify improvement priorities through Importance Performance Analysis (IPA). A descriptive quantitative approach was applied by distributing questionnaires to 200 respondents. CSI results show that the European District segment achieved 76.55% (satisfied), while the Chinatown District segment obtained 67.99% (fairly satisfied). IPA identified main improvement priorities in the European District as: non-slippery sidewalk materials, waterlogging-free sidewalks, pedestrian path cleanliness, surrounding environmental cleanliness, motor vehicle disturbances, seating availability, and other obstructing activities. In the Chinatown District, main priorities include pedestrian path cleanliness, environmental cleanliness, motor vehicle disturbances, and other activities interfering with the pedestrian area. These findings provide an evidence-based foundation for improving pedestrian facility quality in Surabaya Old Town.

Keywords: *Pedestrian Facilities, User Satisfaction, Surabaya Old Town, IPA, CSI*

Corresponding Author:
Fithri Estikhamah
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur; fithri.ts@upnjatim.ac.id

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

PENDAHULUAN

Perkembangan kawasan perkotaan saat ini tidak hanya ditandai dengan pertumbuhan fisik bangunan dan jaringan jalan, tetapi juga dari kualitas ruang publik yang mampu menunjang mobilitas masyarakat secara aman dan nyaman (Prayogi et al., 2020; Zainuddin, 2024). Salah satu elemen penting dalam sistem transportasi perkotaan adalah fasilitas pejalan kaki, yang berfungsi sebagai moda transportasi paling dasar sekaligus paling inklusif. Berbagai kajian internasional menunjukkan bahwa lingkungan yang ramah bagi pejalan kaki berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan lalu lintas, kesehatan masyarakat, serta kualitas hidup di perkotaan. World Health Organization melaporkan bahwa lebih dari satu juta kematian setiap tahun berkaitan dengan rendahnya tingkat keselamatan transportasi jalan, termasuk risiko yang dihadapi pejalan kaki di kawasan perkotaan (World Health Organization, 2023). Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Surabaya terus melakukan upaya penataan ruang kota melalui revitalisasi kawasan bersejarah, salah satunya kawasan Kota Lama Surabaya. Kawasan ini tidak hanya berfungsi sebagai pusat aktivitas budaya dan sejarah, tetapi juga berkembang sebagai destinasi wisata perkotaan yang ramai dikunjungi sehingga aktivitas berjalan kaki menjadi cukup dominan. Pada kawasan dengan karakter wisata dan heritage seperti ini, fasilitas pejalan kaki idealnya dirancang aman, nyaman, berkesinambungan, serta ramah bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas, sehingga mampu mendukung mobilitas pengunjung secara optimal (ITDP, 2024).

Kawasan Kota Lama Surabaya dibagi menjadi dua kawasan pengembangan yang diatur melalui Peraturan Walikota Surabaya No. 83 Tahun 2024 tentang Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kawasan Eropa dan No. 84 Tahun 2024 tentang Kawasan Pecinan. Jalur pedestrian pada koridor Kota Lama hingga kawasan Pecinan (Kya-Kya) memiliki intensitas aktivitas pejalan kaki yang cukup tinggi, dimanfaatkan oleh wisatawan maupun masyarakat untuk kegiatan ekonomi, sosial, dan rekreasi. Namun berdasarkan observasi awal, masih ditemukan sejumlah permasalahan fasilitas pedestrian, seperti permukaan trotoar yang tidak rata, jalur pemandu disabilitas yang terputus, gangguan utilitas dan parkir, serta konflik antara pejalan kaki dan kendaraan bermotor. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal fasilitas pejalan kaki yang diharapkan pada kawasan wisata bersejarah dengan kondisi aktual yang dirasakan pengguna. Ketidaksesuaian ini berpotensi menurunkan kenyamanan serta mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) guna mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan, serta Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan (Wahyuni, 2014).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan pejalan kaki di berbagai kota menggunakan pendekatan serupa. Studi di kawasan Malioboro Yogyakarta menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kenyamanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pejalan kaki (Dopo et al., 2024). Penelitian di Jakarta menemukan beberapa atribut fasilitas pejalan kaki yang dinilai penting namun belum optimal kinerjanya (Shiddieqy et al., 2022). Sementara penelitian di kawasan Braga Bandung menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup puas (Rohmawati & Natalia, 2018). Sebagian besar penelitian tersebut belum mengkaji kawasan bersejarah seperti Kota Lama Surabaya, sehingga penelitian ini hadir untuk melengkapi keterbatasan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik pengguna fasilitas pejalan kaki, mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta menentukan atribut prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Kawasan Kota Lama Surabaya.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang dilakukan di Kawasan Kota Lama Surabaya dengan dua segmen penelitian, yaitu Segmen Kawasan Eropa pada koridor Jalan Rajawali sepanjang ±825 meter dan Segmen Kawasan Pecinan pada koridor Jalan Kembang Jepun (Kya-Kya) sepanjang ±629 meter. Kedua segmen dipilih karena memiliki intensitas aktivitas pejalan kaki yang tinggi serta merupakan bagian dari kawasan wisata budaya dan heritage Kota Surabaya (Nahdatunnisa, 2023; Rohmawati & Natalia, 2018). Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna fasilitas pejalan kaki menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode ini dipilih karena responden merupakan pengguna pedestrian yang ditemui secara langsung saat melakukan aktivitas berjalan kaki pada lokasi penelitian. Jumlah responden penelitian sebanyak 200 orang yang terdiri atas 100 responden pada masing-masing segmen penelitian (Apak & Yumrutaş, n.d.; Ningrum, 2025).

Meskipun berada dalam satu kawasan pengembangan Kota Lama Surabaya, kedua segmen penelitian memiliki karakteristik aktivitas dan fungsi kawasan yang berbeda. Segmen Kawasan Eropa pada koridor Jalan Rajawali lebih berkembang sebagai kawasan wisata *heritage* dan ruang publik yang mendukung aktivitas rekreasi, sedangkan Segmen Kawasan Pecinan pada koridor Jalan Kembang Jepun didominasi oleh aktivitas perdagangan, kuliner, dan kegiatan ekonomi masyarakat. Perbedaan karakteristik tersebut diduga mempengaruhi persepsi pengguna terhadap tingkat kepentingan, kinerja, serta prioritas perbaikan fasilitas pejalan kaki pada masing-masing segmen penelitian (Mulyadi et al., 2023). Instrumen penelitian disusun berdasarkan ketentuan fasilitas pejalan kaki pada Permen PUPR Nomor 03/PRT/M/2014 tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, dan Pemanfaatan Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki di Kawasan Perkotaan serta Surat Edaran Direktorat Jenderal Bina Marga Nomor 18/SE/Db/2023 tentang Pedoman Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki. Penilaian dilakukan terhadap dua aspek, yaitu tingkat kepentingan (harapan pengguna) dan tingkat kinerja (kepuasan pengguna) menggunakan skala Likert 1–5.

Tabel 1. Atribut Penilaian Fasilitas Pejalan Kaki

Kode	Atribut Penilaian	Kode	Atribut Penilaian
1	Permukaan trotoar dalam kondisi rata dan tidak berlubang	12	*Guiding block* tersedia menyambung
2	Material permukaan trotoar tidak licin dan aman	13	Tersedia *ramp* pada titik naik turun trotoar
3	Trotoar tidak tergenang air saat/setelah hujan	14	Jalur *pedestrian* mudah diakses difabel
4	Lebar trotoar nyaman digunakan tanpa berdesakan	15	Tersedia tempat duduk yang memadai
5	Trotoar bersih dari sampah	16	Tersedia tempat sampah yang cukup
6	Lingkungan sekitar jalur *pedestrian* terjaga kebersihannya	17	Rambu/informasi pejalan kaki mudah dipahami
7	Terdapat pembatas jalur pejalan kaki dan kendaraan	18	Jalur pejalan kaki di lokasi terasa nyaman
8	Tersedia *bollard* pencegah kendaraan naik trotoar	19	Jalur *pedestrian* tidak terganggu aktivitas lain
9	Tidak ada gangguan kendaraan bermotor di area trotoar	20	Terdapat peneduh di jalur *pedestrian*
10	Tersedia *zebra cross* untuk menyeberang	21	Lampu penerangan tersedia memadai
11	Tersedia *guiding block* bagi penyandang disabilitas	22	Tingkat penerangan jalan memadai

Sumber: Hasil Riset

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilakukan terhadap 200 responden yang terdiri atas 100 responden pada Segmen Kawasan Eropa dan 100 responden pada Segmen Kawasan Pecinan. Responden Segmen Kawasan Eropa didominasi oleh perempuan (66%), sedangkan Segmen Kawasan Pecinan didominasi oleh laki-laki (56%). Mayoritas responden pada kedua segmen berada pada kelompok usia produktif 20–35 tahun (57%), dengan frekuensi kunjungan 1–2 kali per bulan dan tujuan utama wisata, rekreasi, serta aktivitas sosial. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pejalan kaki di Kawasan Kota Lama Surabaya tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai bagian dari ruang publik dan kawasan wisata heritage yang aktif dimanfaatkan oleh masyarakat maupun wisatawan.

Uji Kualitas Data

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,195), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai antara 0,856 hingga 0,942 yang mengindikasikan bahwa seluruh instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan dalam proses analisis.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Segmen	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan (X)	Eropa	0,913	Reliabel
Kepuasan (X)	Pecinan	0,856	Reliabel
Kepentingan (Y)	Eropa	0,902	Reliabel
Kepentingan (Y)	Pecinan	0,942	Reliabel

Sumber: Hasil Riset

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas pejalan kaki di Kawasan Kota Lama Surabaya berdasarkan persepsi pengguna terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut fasilitas pedestrian . Nilai CSI dihitung menggunakan Persamaan

$$CSI = T/(5Y)\times 100\%$$

Keterangan:
T = Total skor hasil perkalian kepentingan dan kepuasan
5 = Nilai maksimum skala Likert
Y = Total rata-rata tingkat kepentingan

Interpretasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan nilai CSI mengacu pada kategori indeks kepuasan yang disajikan pada Tabel 3. berikut.

Tabel 3. Interpretasi Nilai CSI

Nilai CSI (%)	Kategori
0% – 20%	Sangat Tidak Puas
21% – 40%	Tidak Puas
41% – 70%	Cukup Puas
71% – 85%	Puas
86% – 100%	Sangat Puas

Sumber: Diadaptasi dari metode CSI

Hasil perhitungan nilai CSI pada masing-masing segmen penelitian disajikan pada Tabel 4. berikut.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Tabel 4. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)

Segmen Penelitian	Nilai CSI	Kategori
Kawasan Eropa	76,55%	Puas
Kawasan Pecinan	67,99%	Cukup Puas

Sumber: Hasil Riset

Berdasarkan hasil perhitungan, Segmen Kawasan Eropa memperoleh nilai CSI sebesar 76,55%, sedangkan Segmen Kawasan Pecinan memperoleh nilai sebesar 67,99%. Berdasarkan interpretasi nilai CSI, Segmen Kawasan Eropa termasuk dalam kategori puas, sedangkan Segmen Kawasan Pecinan termasuk dalam kategori cukup puas. Nilai kepuasan pengguna pada Kawasan Eropa relatif lebih tinggi dibandingkan Kawasan Pecinan

Perbedaan tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kondisi fasilitas pedestrian pada masing-masing segmen penelitian. Kawasan Eropa memiliki kondisi fasilitas yang relatif lebih baik sebagai hasil revitalisasi kawasan heritage, sedangkan pada Kawasan Pecinan masih ditemukan beberapa permasalahan seperti kebersihan jalur pedestrian yang belum optimal, gangguan kendaraan bermotor pada area trotoar, serta aktivitas lain yang mengurangi kenyamanan pengguna (Wahyuni, 2014) (Apritasari, 2020). Secara umum, hasil CSI menunjukkan bahwa fasilitas pejalan kaki di Kawasan Kota Lama Surabaya telah mampu mendukung aktivitas berjalan kaki dan wisata kawasan heritage, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas fasilitas terutama pada aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan pengguna (Qin et al., 2025).

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

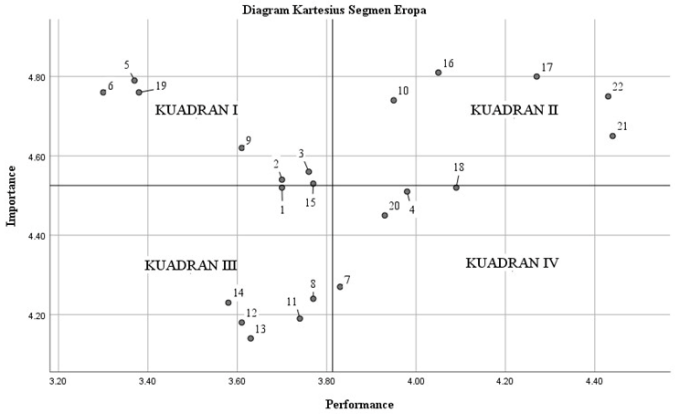
Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut fasilitas pejalan kaki yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pengguna (Fonseca et al., 2025). Tingkat kesesuaian setiap atribut dihitung menggunakan Persamaan.

$$Tki = (Xi/Yi) \times 100\%$$

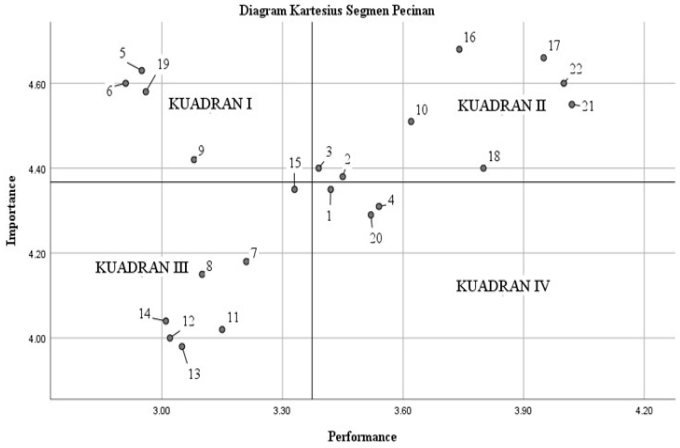
Keterangan:
Tki = tingkat kesesuaian atribut
Xi = Skor tingkat kinerja
Yi = Skor tingkat kepentingan

Nilai titik potong diagram kartesius diperoleh dari rata-rata seluruh atribut pada masing-masing segmen penelitian. Segmen Kawasan Eropa memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja ($\bar{X}$ = 3,81) dan tingkat kepentingan ($\bar{Y}$ = 4,53), sedangkan Segmen Kawasan Pecinan memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja ($\bar{X}$ = 3,37) dan tingkat kepentingan ($\bar{Y}$ = 4,17). Nilai tersebut digunakan sebagai sumbu pembagi untuk menentukan posisi atribut pada masing-masing kuadran IPA. Hasil pemetaan kuadran IPA pada kedua segmen disajikan pada Gambar berikut.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA Segmen Eropa
Sumber: Hasil Riset



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Segmen Pecinan
Sumber: Hasil Riset

Tabel 5. Perbandingan Hasil Analisis IPA Segmen Eropa dan Pecinan

Kuadran	Segmen Kawasan Eropa	Segmen Kawasan Pecinan
I (Prioritas Utama)	Material trotoar tidak licin, trotoar tidak tergenang air, kebersihan jalur pedestrian, kebersihan lingkungan sekitar, gangguan kendaraan bermotor, ketersediaan tempat duduk, gangguan aktivitas lain	Kebersihan jalur pedestrian, kebersihan lingkungan sekitar, gangguan kendaraan bermotor, gangguan aktivitas lain pada jalur pedestrian
II (Pertahankan)	*Zebra cross*, tempat sampah, rambu/informasi, lampu penerangan, penerangan jalan memadai	*Zebra cross*, tempat sampah, rambu/informasi, lampu penerangan, penerangan jalan, material trotoar tidak licin, trotoar tidak tergenang air, kenyamanan berjalan kaki
III (Prioritas Rendah)	*Bollard*, fasilitas pendukung difabel, *guiding block*, *ramp*, akses difabel, permukaan rata	*Bollard*, fasilitas pendukung difabel, *guiding block*, *ramp*, akses difabel, tempat duduk, pembatas jalur

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

IV (Berlebihan)	Lebar trotoar, peneduh, pembatas jalur, kenyamanan berjalan kaki	Lebar trotoar, peneduh, permukaan rata

Sumber: Hasil Riset

Berdasarkan hasil IPA, kedua segmen memiliki kesamaan atribut prioritas perbaikan pada aspek kebersihan jalur pedestrian, kebersihan lingkungan sekitar, gangguan kendaraan bermotor, dan gangguan aktivitas lain pada jalur pedestrian (Kuadran I). Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan utama fasilitas pedestrian di kawasan Kota Lama Surabaya berkaitan dengan pengelolaan ruang pedestrian dan ketertiban aktivitas di sekitar trotoar. Pada Segmen Kawasan Eropa terdapat tambahan atribut prioritas berupa material trotoar tidak licin, trotoar tidak tergenang air, dan ketersediaan tempat duduk, menunjukkan harapan pengguna yang lebih tinggi terhadap kualitas fisik trotoar dan fasilitas pendukung. Meskipun Segmen Kawasan Eropa memiliki lebih banyak atribut dalam Kuadran I, nilai CSI-nya lebih tinggi (76,55%) dibandingkan Segmen Kawasan Pecinan (67,99%). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja fasilitas pedestrian pada Segmen Kawasan Eropa dinilai lebih baik oleh pengguna. Hasil ini konsisten dengan temuan Wiyono et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kawasan yang telah mengalami revitalisasi cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi, meskipun harapan pengguna terhadap fasilitas juga ikut meningkat.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis IPA, rekomendasi perbaikan disusun dengan mengacu pada ketentuan Permen PUPR No. 03/PRT/M/2014 dan Surat Edaran Dirjen Bina Marga No. 18/SE/Db/2023. Untuk Segmen Kawasan Eropa, perbaikan diprioritaskan pada: (1) perbaikan material trotoar dan optimalisasi sistem drainase untuk mencegah genangan; (2) peningkatan frekuensi pembersihan kawasan dan penambahan tempat sampah; (3) pengendalian kendaraan bermotor melalui evaluasi dan penambahan bollard; (4) penambahan fasilitas tempat duduk pada titik-titik strategis. Untuk Segmen Kawasan Pecinan, perbaikan diprioritaskan pada: (1) peningkatan kebersihan jalur pedestrian dan lingkungan sekitar; (2) pemasangan bollard dengan jarak 0,9–1,2 meter pada titik rentan masuknya kendaraan; (3) penataan aktivitas perdagangan dan penertiban penggunaan trotoar; (4) perbaikan guiding block dan fasilitas aksesibilitas difabel secara berkelanjutan (Inagaki et al., 2017).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas pejalan kaki di kawasan Kota Lama Surabaya menggunakan metode IPA dan CSI, dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama. Pengguna fasilitas pejalan kaki pada kedua segmen penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif dengan frekuensi kunjungan 1–2 kali per bulan dan tujuan utama wisata, rekreasi, serta aktivitas sosial. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pedestrian di Kawasan Kota Lama Surabaya berperan penting dalam mendukung aktivitas wisata dan ruang publik perkotaan. Kedua. Hasil analisis CSI menunjukkan bahwa Segmen Kawasan Eropa memperoleh nilai kepuasan sebesar 76,55% dengan kategori puas, sedangkan Segmen Kawasan Pecinan memperoleh nilai sebesar 67,99% dengan kategori cukup puas. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas pedestrian pada Kawasan Eropa secara umum dinilai lebih baik oleh pengguna dibandingkan Kawasan Pecinan. Ketiga. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut prioritas utama perbaikan pada kedua segmen penelitian didominasi oleh aspek kebersihan jalur pedestrian, kebersihan lingkungan sekitar, gangguan kendaraan bermotor, serta gangguan aktivitas lain pada area pedestrian. Keempat. Secara khusus, Segmen Kawasan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Eropa masih memerlukan peningkatan pada aspek material trotoar yang tidak licin, penanganan genangan air, serta penyediaan tempat duduk, sedangkan Segmen Kawasan Pecinan memerlukan peningkatan pengelolaan ruang pedestrian dan pengendalian aktivitas yang mengganggu kenyamanan pejalan kaki.

DAFTAR PUSTAKA

APAK, M. Y., & YUMRUTAŞ, H. İ. (n.d.). *An Evaluation on Measuring Bollard Performance Experimentally on Urban Roadside Safety Şehiriçi Yol Kenarı Güvenliğinin Sağlanmasında Sabit Mantar Tipi Otokorkulukların Performansının Deneysel Olarak Ölçülebilmesine Yönelik Değerlendirme*.

Apritasari, Y. D. (2020). Evaluation for User's Satisfaction on Pathway and Street Furniture Facilities in Thamrin-Sudirman Area. *International Journal of Built Environment and Scientific Research*, *4*(1), 61–72.

Dopo, A. L. B., Priyoga, I., & Ragil, C. (2024). Persepsi pejalan kaki terhadap kenyamanan jalur pejalan kaki sepanjang koridor Jalan Malioboro. *MATRA*, *5*(2), 55–62.

Fonseca, F., Rodrigues, A., & Silva, H. (2025). Pedestrian perceptions of sidewalk paving attributes: Insights from a pilot study in Braga. *Infrastructures*, *10*(4), 79.

ITDP. (2024). *Rekomendasi Peningkatan Konektivitas dan Aksesibilitas Kawasan Kota Lama Surabaya*. 2024. https://itdp-indonesia.org/publication/rekomendasi-peningkatan-konektivitas-dan-aksesibilitas-Kawasan-Kota-Lama-Surabaya/

Mulyadi, A. M., Lutfiya, L. Q., Rahmawati, F. Y., Rochmat, S. B., Nugraha, C. A., & Rusgiyarto, F. (2023). Evaluation of Level of Service (LoS) of Pedestrian Sidewalk in Cimahi City in Indonesia. *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, *14*.

Nahdatunnisa, N. (2023). *Optimalisasi layanan infrastruktur jalur pedestrian pada kawasan ruang terbuka hijau publik perkotaan*. Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia).

Ningrum, A. P. (2025). Konsep Pembangunan Kota Inklusif Melalui Penataan Pedestrian di Kawasan Kota Lama Semarang. *Jurnal Riptek*, *19*(1), 1–10.

Prayogi, F., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2020). Analisis kinerja dan tingkat pelayanan fasilitas pejalan kaki di kawasan Stasiun Karet. *Teknisia*, 59–68.

Qin, J., Feng, Y., Sheng, Y., Huang, Y., Zhang, F., & Zhang, K. (2025). Evaluation of pedestrian-perceived comfort on urban streets using multi-source data: A case study in Nanjing, China. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, *14*(2), 63.

Rohmawati, T., & Natalia, T. W. (2018). Tingkat Kepuasan Pejalan Kaki Terhadap Trotoar Di Kota Bandung: Studi Kasus Jalan Braga Bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, *8*(2).

Shiddieqy, M. A. A., Fatimah, E., & Adriana, M. C. (2022). Upaya Peningkatan Fasilitas Pejalan Kaki di Kawasan Dukuh Atas dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Bhuwana*, 31–44.

Wahyuni, N. (2014). Gap Analysis. *Jakarta: Quality Measurement Officer| QMC-Binus University*.

World Health Organization. (2023). *Road traffic injuries*. 2023. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries

Zainuddin, T. Z. T. (2024). Perencanaan Strategis Berbasis Inklusi Pada Peningkatan Aksesibilitas Dan Kenyamanan Jalur Pedestrian Bagi Tunanetra Di Kawasan Peunayong. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, *2*(2), 892–916.