

## Kepuasan Masyarakat terhadap Pembangunan Pedestrian di Pasar Sambas

Mersi Hayati<sup>1</sup>, Damayanti<sup>2</sup>, Baknopi<sup>3</sup>, Iska Dianti<sup>4</sup>, Priya Mitra Cahya Jaweda<sup>5</sup>, Donny Darmawan<sup>6</sup>, Rizky Sahala<sup>7</sup>, Hisyamudin<sup>8</sup>

<sup>1</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: mersihayati@gmail.com

<sup>2</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: damayantiaf@gmail.com

<sup>3</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: baknopi2002@gmail.com

<sup>4</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: iskadianti9@gmail.com

<sup>5</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: priyaluxergaming@gmail.com

<sup>6</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: oppoklp1234@gmail.com

<sup>7</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: rizkysahala88@gmail.com

<sup>8</sup>IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: berambok@gmail.com

### Histori Naskah

Diserahkan:  
20-07-2023

Direvisi:  
29-09-2023

Diterima:  
29-02-2024

### Keywords

: Satisfaction Level, Survey, Pedestrian, Community

### ABSTRACT

*This study was conducted to see how the level of satisfaction with the construction of pedestrians by the community in Sambas market. Research conducted in Sambas market amounted to 81 people where all of them are people or people who use pedestrian construction in Sambas market with various domiciles. The type of research used is descriptive research using quantitative methods. The sampling technique used is random sampling based on the region (Cluster Random Sampling) from members of the study population, then calculating the population and the sample is taken using the formula from Slovin with an error rate of 10%. The data collection techniques used are surveys, interviews (question and answer) and documentation. The results showed that most respondents were satisfied with the construction of pedestrians in Sambas market.*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan terhadap pembangunan pedestrian oleh masyarakat di pasar Sambas. Penelitian yang dilakukan di pasar Sambas berjumlah sebanyak 81 orang di mana seluruhnya merupakan masyarakat atau orang yang menggunakan pembangunan pedestrian di pasar Sambas dengan berbagai domisili. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu pengambilan sampel *random* berdasarkan wilayah (*Cluster Random Sampling*) dari anggota populasi penelitian, kemudian menghitung populasi dan diambil sampelnya menggunakan rumus dari slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu *survey*, wawancara (tanya jawab) dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pembangunan pedestrian di pasar Sambas.

### Kata Kunci

: Tingkat Kepuasan, Survei, Pedestrian, masyarakat

### Corresponding Author

: Mersi Hayati, IAI Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, Jl. Raya Sejangkung Kawasan Pendidikan No. 126, Kecamatan Sambas, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat, e-mail: mersihayati@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pedestrian adalah sarana yang sangat penting karena bermanfaat sebagai sirkulasi khususnya bagi pejalan kaki yang terpisah dari jalur kendaraan lainnya, baik kendaraan beroda dua, roda empat dan lain sebagainya. Setiap individu harus menyadari alangkah pentingnya manfaat jalur pedestrian ini untuk masing-masing masyarakat sebuah kota. Pedestrian yang jalurnya telah diberi kemudahan hampir di semua daerah perkotaan mempunyai harapan yaitu keamanan dan kenyamanan untuk berjalan kaki (Sirait dkk., 2019).

Jalur pejalan kaki (pedestrian) yang terbilang baik harus mampu beroperasi disetiap aktivitas pejalan kaki dengan baik dan juga aman. Kemampuan ini harus diperhitungkan saat merencanakan jalur pejalan kaki (pedestrian). Agar dapat menyediakan jalur pejalan kaki yang bisa memenuhi keperluan aktivitas tersebut, maka *desainer* harus memahami bagian-bagian jalur para pejalan kaki dan berbagai jenis titik perjumpaan yang ada agar para pejalan kaki tertarik (Mauliani dkk., 2013).

Pembangunan pedestrian di pasar Sambas menjadi pro dan kontra bagi beberapa kalangan, ada yang merasa senang dengan adanya jalur pedestrian dan ada pula yang kecewa terhadap pembangunan tersebut. Banyak yang berubah akibat pembangunan mulai dari tempat parkir, pemindahan tempat para pedagang sekitar trotoar dan lain sebagainya. Maka dari itu tujuan peneliti melakukan *survey* ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Sambas terhadap pembangunan pedestrian di pasar Sambas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu datang langsung ke lokasi untuk menelusuri persoalan yang nantinya akan dilakukan penelitian. Metode yang diterapkan yaitu metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan bentuk penelitian yang memanifestasikan berbagai penemuan yang bisa diperoleh dengan menerapkan berbagai prosedur statistik atau bentuk lain dari pengukuran.

Data penelitian ini bersumber dari data primer yang di peroleh dari responden yakni individu, didapatkan dari wawancara yang peneliti lakukan. Data primer merupakan sumber data yang diberikan secara langsung kepada penghimpun data. Peneliti mengumpulkan data langsung dari sumber yang pertama atau tempat dimana dilakukannya penelitian. Hasil wawancara yang diperoleh dari responden terkait topik penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai data primer (Robbani, 2021).

Metode analisisnya menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif merupakan metode analisis data penelitian guna membuktikan kesamarataan hasil penelitian yang berdasarkan pada satu sampel (Nasution, 2017). Teknik pengumpulan data menggunakan *survey* dan wawancara. Cara pengambilan data dengan menghitung populasi dan sampel menggunakan rumus *slovin*. Dalam pengambilan sampel untuk toko, diketahui total toko sekitar trotoar yang berada di Pasar Sambas berjumlah 64 toko kemudian dihitung dan dapatlah sampelnya berjumlah 39 toko.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengertian Pedestrian

Pedestrian diartikan sebagai pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lain yang memiliki tujuan dengan menggunakan jalan kaki. Jalur pejalan kaki (pedestrian) adalah kawasan yang cocok untuk aktivitas sosial, psikologi serta spiritual, contohnya untuk saling mengenang, pertemuan yang tak disengaja, wisata, saling bertegur sapa dan lain sebagainya. Jadi jalur pejalan kaki (pedestrian) merupakan kawasan khusus bagi orang yang berjalan kaki.

Jalur pejalan kaki (pedestrian) yang sudah ada saat ini dapat berupa trotoar, jalan dan alun-alun (Prisuna, 2021).

Pejalan kaki adalah individu yang melakukan perjalanan dari suatu tempat tanpa menggunakan kendaraan, guna mencapai tujuan/lokasi atau dengan maksud lain. Sedangkan jalan adalah fasilitas yang memberikan kemudahan bagi manusia untuk berjalan, maka dari itu pedestrian berarti perpindahan orang dari satu lokasi asal ke lokasi lain yang menjadi tujuan dengan berjalan kaki (Frans dkk., 2016).

Berdasarkan artikel *Sambas Times*, pedestrian yang dibangun oleh pemerintah Kabupaten Sambas yang berlokasi di pasar Sambas cukup memberikan pengaruh positif bagi pengguna jalan. Selain pasar terlihat rapi, juga menjadikan pasar lebih tertata. Masyarakat Desa Pendawan mengaku begitu senang dengan adanya pembangunan trotoar yang dibangun oleh pemerintah Kabupaten Sambas. Pejalan kaki menjadi aman dan nyaman melewati trotoar yang diperindah dengan lampu penerangan, serta hiasan pada trotoar (Syahrie, 2022).

## B. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan pandangan seseorang sesudah melakukan perbandingan dari hasil yang dirasakannya dengan keinginan. Kepuasan pengguna adalah penilaian pengguna di mana terdapat pilihan yang dipilih bisa memberikan hasil yang sama atau melebihi keinginan pengguna, sementara ketidakpuasan muncul jika hasil yang didapat tidak memenuhi keinginan pengguna. Jadi tingkat kepuasan diartikan sebagai fungsi atas perbedaan antara kenyataan yang dirasakan dengan keinginan (Rusmita dkk., 2020).

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi seorang pengguna yang kurang puas, mereka akan protes atau tidak sebagai berikut (Sukezi, 2011):

1. Tingkat kepentingan pengguna.
2. Tingkat ketidakpuasan pengguna.
3. Manfaat yang diperoleh oleh pengguna.
4. Pengetahuan dan keahlian pengguna
5. Perilaku pengguna terhadap keluhan/komplain.
6. Peluang pengguna untuk menyampaikan keluhan.

Bagi masyarakat yang merasa kurang puas mereka pasti kecewa, kekecewaan itulah nantinya membuat mereka melakukan tindakan protes atau hanya diam. Berbagai bentuk pengambilan tindakan akibat sebagai akibat dari kekecewaan terhadap kualitas pedestrian yang diberikan oleh pengguna di antaranya: (Haryanto, 2013)

1. Tanggapan Suara (*Voice Response*)
2. Tanggapan Pribadi (*Private Response*)
3. Tanggapan Pihak Ketiga (*Third-Party Response*)

Upaya untuk menyatakan kepuasan seluruh masyarakat bukanlah sesuatu yang mudah, meskipun hanya untuk sementara waktu kepuasan masyarakat sulit untuk dicapai. (Nurlinda, 2013)

## C. Hasil

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa pembangunan pedestrian (trotoar) di pasar Sambas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yang menjadi responden mulai dari para pejalan kaki, penjual toko, penjual lelong, maupun tukang parkir sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Responden**

No.	Responden	Jumlah
1.	Pejalan kaki	30
2.	Penjual lelong	9
3.	Toko sekitar trotoar	39
4.	Tukang parkir	3
<b>Jumlah</b>		<b>81</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa: responden pejalan kaki berjumlah 30 orang, responden penjual lelong berjumlah 9 orang, responden penjual toko berjumlah 39 orang dan responden tukang parkir 3 orang. Maka responden yang diperoleh berjumlah 81 orang, terdiri dari pejalan kaki, penjual lelong, penjual toko dan tukang parkir di area sekitar trotoar.

Hasil penelitian ini diperoleh rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan pedestrian di pasar Sambas sebagai berikut:

**Tabel 2. Rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Pedestrian**

No.	Responden	Puas	Tidak Puas
1.	Pejalan kaki	28	2
2.	Penjual lelong	3	6
3.	Toko sekitar trotoar	16	23
4.	Tukang parkir	3	0
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>31</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>12,5</b>	<b>7,75</b>

Data yang di kumpulkan dari hasil *survey* maupun wawancara diolah dan dianalisis, sehingga diperoleh informasi mengenai data-data responden sebagai berikut:

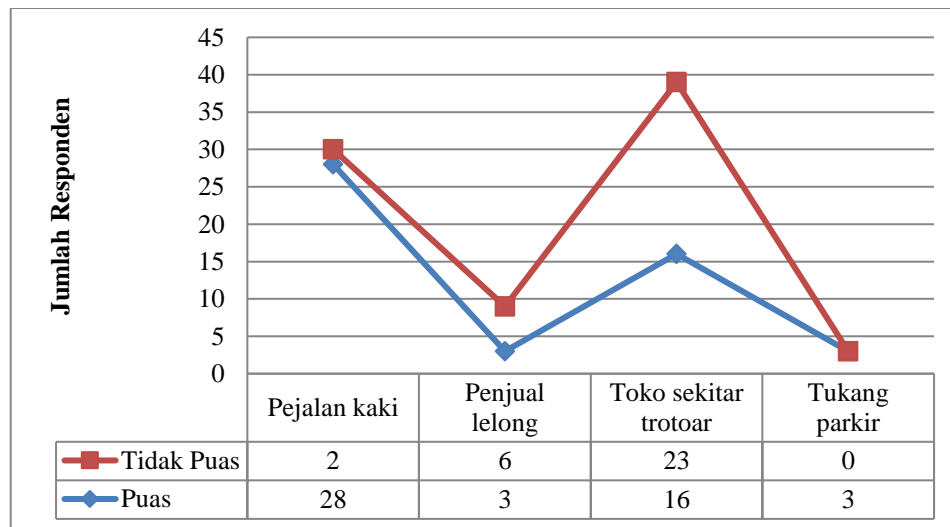
1. Pejalan kaki yang puas sebanyak 28 orang karena memudahkan pejalan kaki, sedangkan yang tidak puas sebanyak 2 orang karena jalan raya menjadi sempit.
2. Penjual lelong yang puas sebanyak 3 orang karena barang yang dijual tidak lagi terkena debu, sedangkan yang tidak puas sebanyak 6 orang karena pelanggan berkurang dan pendapatan menurun.
3. Penjual toko yang puas sebanyak 16 orang karena lebih banyak pelanggan, sedangkan yang tidak puas sebanyak 23 orang karena menyulitkan akses keluar masuk barang.
4. Semua tukang parkir puas karena penyusunan kendaraan roda dua jadi lebih teratur.

Berdasarkan data tersebut diperoleh jumlah responden yang puas sebanyak 50 orang dan yang tidak puas sebanyak 31 orang. Sehingga persentase tingkat kepuasan masyarakat yang puas terhadap pembangunan pedestrian sebanyak 62% dan yang tidak puas sebanyak 38%. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

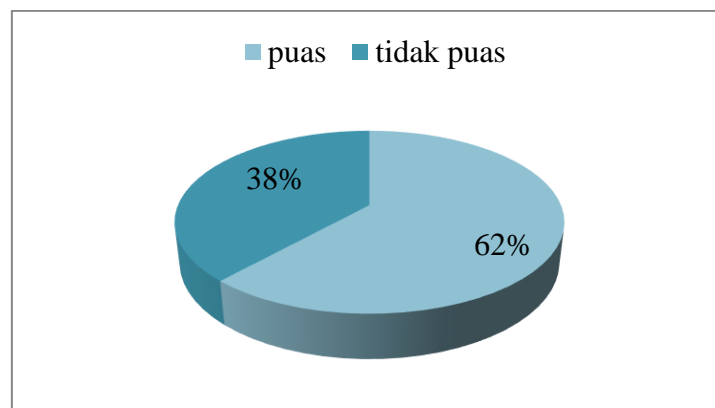
**Tabel 3. Persentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Pedestrian**

No.	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
1.	Puas	50	62%
2.	Tidak puas	31	38%
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100%</b>

Sehingga dapat digambarkan dalam grafik tingkat kepuasan yang terdapat pada gambar 1 dan gambar 2 sebagai berikut:



**Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan**



**Gambar 2. Persentase Tingkat Kepuasan**

Dari gambar 1 dan gambar 2, bisa diketahui bahwa jumlah responden yang puas lebih banyak daripada responden yang tidak puas. Dapat dilihat dari persentasenya yang tidak puas 38% sedangkan yang puas sebanyak 62%.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan pedestrian di pasar Sambas, maka dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang cukup terbantu dengan adanya trotoar seperti para pejalan kaki dan tukang parkir. Karena dapat memudahkan mereka untuk berjalan kaki, halaman nampak lebih luas dan memudahkan tukang parkir menata kendaraan yang parkir dengan rapi.

Namun disisi lain banyak yang merasa kecewa dengan adanya pembangunan trotoar seperti para penjual toko, penjual lelong, PKL dan pedagang lainnya. Karena terpaksa harus pindah tempat akibat pembangunan tersebut khususnya bagi PKL, dan penjual lelong, pendapatan mereka menurun drastis dan membuat barang susah keluar masuk khususnya bagi penjual toko. Meskipun demikian, jumlah responden yang merasa puas lebih banyak dibandingkan responden yang tidak puas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Frans, A. J., Tondobala, L., & Waani, J. O. (2016). *Persepsi Pejalan Kaki Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Jalur Trotoar Di Pusat Kota Amurang*.
- Haryanto, E. (2013). *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*.
- Mauliani, L., Purwantiasning, A. W., & Aqli, W. (2013). *Kajian Jalur Pedestrian Sebagai Ruang Terbuka Pada Area Kampus*. 12(2).
- Nasution, L. M. (2017). *Statistik Deskriptif*. 14(1).
- Nurlinda, R. A. (2013). *Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen*. 10.
- Prisuna, B. F. (2021). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi Google Meet terhadap Hasil Belajar*. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 14(2), 137–147.  
<https://doi.org/10.21831/jpipfip.v14i2.39160>
- Robbani, S. M. H. (2021). *Analisis Sistem Pengendalian Internal dan Prosedur Akuntansi Penerimaan Kas Pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung*.
- Rusmita, F. N., Sulton, M., & Arifien, M. S. (2020). *Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Sirait, J. K. M., Naibaho, P. D. R., & Aritonang, E. R. (2019). *Kajian Tentang Jalur Pedestrian Berdasarkan Aspek Kenyamanan*. *Alur: Jurnal Arsitektur*, 1(2), 11–21.  
<https://doi.org/10.54367/alur.v1i2.306>
- Sukei. (2011). *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 61–75.  
<https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.61-75>
- Syahrie, R. R. I. (2022). *Pendestrian Jadikan Pasar Sambas Lebih Tertata*.  
<https://sambastimes.com/pendestrian-jadikan-pasar-sambas-lebih-tertata/>

### Dokumentasi *Survey Dan Wawancara*

