

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Daerah Khusus Jakarta ialah suatu provinsi yang mempunyai pertumbuhan paling pesat di Indonesia. Hal ini karena Daerah Khusus Jakarta merupakan mantan Ibu kota dan pusat dari segala kegiatan negara Indonesia. Salah satu kemajuan yang membedakan Daerah Khusus Jakarta dengan daerah atau provinsi lainnya adalah perkembangan pada fasilitas umumnya. Menurut Sulastiyono (2011) dalam Siboro, Sasmita, dan Sari (2021:4), “fasilitas adalah perlengkapan-perengkapan fisik yang disediakan kepada tamu guna memudahkan saat melakukan berbagai aktivitas ataupun kegiatannya”. Disisi lain berdasarkan Zakiah Daradjat (2012) dalam Siboro, Sasmita, dan Sari (2021:4) “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan”. KBBI mengatakan bahwa fasilitas umum ialah semua hal yang disediakan oleh organisasi terkait guna menunjang kepentingan masyarakat umum. Kesimpulan dari pengertian-pengertian di atas adalah fasilitas umum merupakan perlengkapan fisik yang ada atau disediakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat umum dalam melakukan aktivitas sehari-harinya.

Dalam UU No. 25 Pasal 15 D Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menyatakan “Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai”. Pada pasal 25 Ayat (1) menyebutkan “Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik

secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan atau penggantian sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik”. Dapat disimpulkan dari regulasi diatas, Pembangunan, pengembangan, dan pemeliharaan fasilitas umum merupakan kewajiban pemerintah. Hal ini karena Pemerintah merupakan penyedia fasilitas umum dan pihak yang harus bertanggung jawab terhadap pajak yang telah dibayarkan oleh masyarakat.

Pentingnya membangun fasilitas umum adalah agar kebutuhan masyarakat akan rasa nyaman dan aman dalam menjalani kehidupan serta aktivitas sehari-hari dapat terpenuhi seperti yang tertulis dalam regulasi diatas. Fasilitas umum yang memadai dapat memberikan dampak yang signifikan pada kualitas hidup masyarakat. Hal ini karena fasilitas umum menjadi salah faktor penunjang penting atau kunci dalam kelangsungan kegiatan dan hidup masyarakat. Beberapa contoh dari fasilitas umum, yaitu jalan raya, jembatan, saluran air, tempat pembuangan sampah, trotoar, lampu jalanan, halte, jalur sepeda dan lain sebagainya.

Jalur sepeda merupakan jalur yang dikhususkan untuk pengendara sepeda yang berada di bahu jalan dekat atau terpisah dari jalanan umum. Berdasarkan *American Association Of State Highway and Transportation Official (AASHTO)* jalur sepeda ialah komponen dari jalan raya yang dirancang khusus untuk pengendara sepeda, biasanya menggunakan marka yang hanya berlaku untuk satu jalur lalu lintas yang searah dengan badan jalan, kecuali apabila didesain khusus bagi 2 ruas jalan. (Devin et al., 2021:2). Berdasarkan kedua pengertian diatas, dapat dikatakan jika jalur sepeda ialah jalan yang dibuat khusus bagi pengendara sepeda

yang terletak di bahu jalan umum atau terpisah dengan jalan umum yang memiliki marka trotoar dan rambu khusus pengendara sepeda.

Adanya jalur sepeda sudah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Pasal 25 G Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan “Setiap jalan yang digunakan untuk lalu lintas umum wajib dilengkapi dengan perlengkapan jalan berupa fasilitas untuk sepeda, pejalan kaki, dan penyandang cacat”. Selanjutnya dalam Pasal 45 B diatur jika “Fasilitas pendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan meliputi lajur sepeda”. Adapun berdasarkan Pasal 62 ayat 1 dan 2, “Pemerintah harus memberikan kemudahan berlalu lintas bagi pesepeda” dan “Pesepeda berhak atas fasilitas pendukung keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran dalam berlalu lintas”. Regulasi tentang pembuatan jalur sepeda ini menandakan bahwa pesepeda memiliki hak yang tidak berbeda dengan pengendara lain guna memakai jalan umum dengan merasa aman dan nyaman.

Secara lebih dalam, pembuatan dan pengembangan jalur sepeda ialah kewajiban, pemerintah daerah maupun pusat. Hal ini telah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2020 Pasal 16 ayat (1) yang berisikan “Penyediaan fasilitas pendukung Sepeda berupa Lajur Sepeda dan atau Jalur Sepeda menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya”.

Di Jakarta banyaknya pengendara sepeda merupakan salah satu faktor utama pentingnya jalur sepeda. Dalam berita harian [kompas.com](https://www.kompas.com) yang ditulis oleh Rakhmat Nur Hakim pada tanggal 18 November 2022 yang berjudul “Kadishub DKI Sebut Jumlah Pesepeda Meningkat Drastis setelah Dibangun Jalur Sepeda,

menurut sumber yang didapat, Kepala Dinas Perhubungan (Kadishub) DKI Jakarta Syafrin Liputo mengatakan bahwa jalur sepeda mempengaruhi meningkatnya pengguna sepeda di Daerah Khusus Jakarta “Jika kita melihat, pengguna harian ada peningkatan signifikan. Data kami di Agustus 2022 bahkan mencapai 4.000. Sebelumnya rata-rata 3.000-an,”. Ini menjadi bukti bahwa banyaknya masyarakat yang beraktivitas menggunakan sepeda di Jakarta. Selain itu, dari data tersebut terbukti bahwa dengan adanya jalur sepeda dapat meningkatkan daya tarik masyarakat untuk beraktivitas menggunakan sepeda. Data ini juga menjadi penguat atau pendorong bagi Pemprov Daerah Khusus Jakarta dalam mengembangkan jalur sepeda. Selanjutnya, untuk mengatur para pengguna sepeda tersebut Pemprov Daerah Khusus Jakarta sebelumnya sudah membuat aturan terkait jalur sepeda dalam Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda.

Dalam Kompasiana.com, ditulis oleh Luthfie Syauqie, 5 Januari 2024, mewawancarai 2 pengguna sepeda, yaitu M.Israq selaku mahasiswa Universitas Mercu Buana dan M.Aditya selaku pekerja swasta, mengenai kebutuhan dan harapan pesepeda mengenai jalur sepeda kemudian apakah fasilitas jalur sepeda tersebut sudah mempengaruhi kepuasan, kesehatan, dan keselamatan pesepeda yang menggunakan sepeda di wilayah Daerah Khusus Jakarta. Kemudian mereka memberikan jawaban “fasilitas yang ada saat ini sudah cukup membantu saya sih, yang mana saya sebagai mahasiswa yang sering menggunakan sepeda sebagai alat transportasi saya sehari-hari, tentu adanya jalur sepeda ini sangat membantu saya terutama untuk di jam-jam sibuk, yang mana kondisi jalanan sedang ramai-

ramainya, tapi saya tidak khawatir karena adanya jalur sepeda ini” kata M.Israq. “Untuk sejauh ini Saya juga sudah merasa puas dengan fasilitas sepeda yang ada di Jakarta, yang mana saya hanya sekedar pegiat sepeda weekend, tapi saya kadang juga sering mengunjungi beberapa tempat menggunakan sepeda, dan di beberapa lokasi yang saya kunjungi di Jakarta ini sudah ramah bagi para pesepeda, seperti memiliki area parkir khusus sepeda” kata M.Aditya. Dari jawaban yang 2 orang tersebut berikan jalur sepeda yang ada di Jakarta sudah sangat membantu mereka yang menggunakan sepeda sebagai alat transportasi ataupun sebagai pegiat sepeda *weekend*.

Di Daerah Khusus Jakarta jalur sepeda sudah tersedia hampir di setiap jalan raya atau jalan besar. Dalam artikel Bisnis.com yang ditulis oleh Afiffah Rahmah Nurdifa pertanggal 31 Agustus 2022 yang berjudul Jalur Sepeda di Jakarta Kini Sepanjang 309,5 Km, Cek Lokasinya, menurut sumber tersebut, Pada Agustus 2021 Kepala Dinas Perhubungan Syafrin Liputo mengatakan bahwa saat ini total jalur sepeda yang tersedia di Daerah Khusus Jakarta sudah 114,5 KM dan akan ditambah lagi 195 KM sehingga Daerah Khusus Jakarta akan mempunyai total 309,5 KM jalur sepeda. Hal ini sebagai upaya Pemprov Daerah Khusus Jakarta dalam mendukung Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 128 Tahun 2019 Tentang Penyediaan Lajur Sepeda.

Jalur sepeda di Jakarta belum memberikan rasa aman sepenuhnya kepada pengguna sepeda, seperti yang ditulis dalam berita kompas.com yang ditulis Muhammad Naufal pada tanggal 22 Oktober 2022 yang berjudul 6 Pesepeda Ditabrak Mobil di Jembatan PIK, Korban Luka Ringan hingga Berat, dalam sumber

tersebut dikatakan pada Minggu pagi, enam pesepeda menjadi korban kecelakaan lalu lintas di Jembatan Baruyungan, Pantai Indah Kapuk (PIK), Tangerang, Banten. Menurut Kanit Laka Lantas Polres Metro Tangerang Kota AKP Badruzzaman, para korban telah mendapatkan perawatan di rumah sakit. Kejadian bermula ketika delapan orang sedang bersepeda di jalur sepeda Jembatan Baruyungan. Mereka sedang melaju ke arah tanjakan jembatan tersebut. Pada saat yang bersamaan, sebuah mobil yang berada di belakang rombongan pesepeda juga melaju di tanjakan yang sama. Pengemudi mobil tersebut, yang diduga mengantuk, kemudian menabrak enam dari delapan pesepeda. Penyelidikan awal mengindikasikan bahwa kecelakaan ini terjadi karena faktor kelalaian pengemudi mobil yang mengantuk. Peristiwa ini menyoroti pentingnya keamanan di jalan bagi pesepeda maupun. Pemerintah diharapkan dapat membuat kebijakan yang dapat melindungi pesepeda dari kendaraan lain.

Dalam hal kenyamanan, aksesibilitas dan fasilitas pendukung di jalur sepeda juga masih belum memadai sepenuhnya, dalam berita kumparan.com yang berjudul Jalur Sepeda Perkotaan demi Kenyamanan Menggowes tulis oleh Aulia Malik Afif mengutip pendapat dari *Institute of Transportation and Development Policy* (ITDP), masalah bersepeda di DKI Jakarta dapat dikategorikan menjadi dua, isu fisik dan isu non-fisik. Dalam isu fisik minimnya jalur sepeda yang terencana secara baik, tidak terintegrasi dengan layanan transportasi publik, dan kurangnya fasilitas pendukung seperti lampu penerang, marka dan rambu. Kurangnya hal-hal tersebut membuat pesepeda merasa bahwa jalur sepeda di Jakarta masih belum aman, nyaman, dan layak untuk digunakan secara optimal.

Ketertiban di jalur sepeda juga masih menjadi kekurangan yang sangat besar, masih banyaknya pengguna kendaraan lain yang menggunakan jalur sepeda membuat pengguna sepeda menjadi tidak merasa aman dan nyaman dalam mengendari sepeda. Dalam berita tempo.co yang berjudul Jalur Sepeda Sering Diserobot Pengendara Sepeda Motor, Pesepeda Jadi Waswas yang tulis oleh Iqbal Muhtarom, dalam berita tersebut dituliskan bahwa jalur sepeda di Jakarta sering kali digunakan oleh pengendara sepeda motor dan mobil. Kendaraan roda dua terlihat memilih melaju di jalur sepeda yang ada di Jalan Cikini Raya, Jakarta Pusat. Seorang pesepeda Wafiyun, 16 tahun, yang sedang melintas di jalur sepeda tersebut mengatakan ia biasa bersepeda satu minggu sekali guna untuk meluangkan waktu liburnya. “Menurut saya, harusnya jalur sepeda dipake buat pesepeda aja, kendaraan lain jangan ikut-ikutan ke jalur itu, supaya yang naik sepeda juga nyaman, dan enggak takut ke senggol kendaraan lain,” ucapnya. “Apalagi kalau jalannya lagi rame, kadang pesepeda malah ga pake jalur sepeda tapi lewatnya troroar karena gabisa lintas, rame sama yang pake motor,” ucap dia. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa ketertiban di jalur sepeda masih perlu untuk diperhatikan lebih dalam lagi.

Dalam berita tempo.co yang ditulis oleh S. Dian Ardianto berjudul Alasan Dishub DKI Jakarta Buat Jalur Sepeda Permanen Jalan Sudirman – Thamrin, pada berita tersebut dikatakan bahwa alasan utama pembangunan jalur sepeda permanen untuk meningkatkan jumlah pengguna sepeda di Jakarta, dengan adanya *planter box* sebagai pemisah dari kendaraan lain diharapkan dapat membuat pengguna sepeda merasa aman dan nyaman dalam beraktivitas menggunakan sepeda.

Dalam artikel tempo.co yang ditulis oleh Faisal Javier pada tanggal 21 Juni 2021 yang berjudul Tipe dan Panjang Jalur Sepeda di DKI Jakarta, menurut sumber tersebut, jalur sepeda di Jakarta terdiri dari beberapa tipe, yaitu jalur permanen, jalur bersama, jalur trotoar, dan jalur terpisah. Setiap tipe jalur sepeda memiliki karakteristik dan kelebihan masing-masing. Jalur permanen memungkinkan pengguna sepeda untuk bergerak dengan aman dan memiliki akses yang mudah ke berbagai tujuan di kota. Jalur sepeda permanen di DKI Jakarta dibuat menggunakan *planter box* guna menjadi pembatas dan pemisah dengan jalur pengendara motor dan mobil. Jalur sepeda permanen di DKI Jakarta dibangun pada tahun 2021 sepanjang 11,2 KM yang berada di jalan Sudirman - Thamrin di Jakarta Pusat, jalur sepeda permanen ini menghabiskan dana Rp 28 M yang menggunakan dana dari pihak ketiga atau swasta.

Walaupun sudah ada peraturan pemerintah yang mengatur mengenai jalur sepeda, namun kenyataannya masih banyak jalur sepeda yang belum memadai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam peraturan pemerintah tersebut. dari isu - isu masalah mengenai jalur sepeda di Jakarta, terdapat banyak keluhan dan ketidakpuasan dari pengguna sepeda terkait dengan kualitas dan efektivitas jalur sepeda yang ada. Jakarta, sebagai mantan ibu kota negara dengan tingkat lalu lintas yang tinggi, membutuhkan solusi transportasi alternatif yang aman dan nyaman. Salah satu solusi yang telah diimplementasikan adalah jalur sepeda permanen menggunakan *planter box* di kawasan Sudirman – Thamrin. Jalur ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna sepeda dalam melakukan aktivitas bersepedanya dengan mempertimbangkan aspek keamanan, kenyamanan,

ketertiban, aksesibilitas, serta fasilitas pendukung seperti marka dan rambu yang sesuai dengan peraturan pemerintah.

Peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin. Penelitian ini bertujuan untuk melihat secara jelas mengenai kepuasan pengguna sepeda dalam hal keamanan, kenyamanan, ketertiban, aksesibilitas, dan fasilitas pendukung. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pemerintah dan pihak terkait untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas jalur sepeda.

Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti mendapat informasi tambahan dari berkaca pada penelitian-penelitian sebelumnya yang peneliti jadikan acuan dan pendukung untuk penyusunan skripsi ini dan sebagai kajian lebih dalam mengenai topik yang selaras dan berkaitan dengan judul yang penulis angkat. Sehingga penulis dapat melihat kelebihan dan kekurangan dari peneliti-peneliti yang telah dilakukan sebelumnya yang juga bisa dijadikan sebagai pembanding dengan penelitian ini.

Pada penelitian yang disusun oleh Istikomah & Priyanto (2022) yang meneliti mengenai tingkat kepuasan pengguna sepeda terhadap fasilitas lajur khusus sepeda pada kawasan perkotaan Jl. Veteran – Jl. Pemuda Kabupaten Klaten tersebut memaparkan hasil pengolahan secara deskriptif maupun statistik bahwa 97% responden merasa puas terhadap lajur khusus sepeda tersebut dimulai dari layanan jalur sepeda yang mudah digunakan, tanda lajur sepeda yang mudah dimengerti, rambu lalu lintas yang jelas sampai lajur sepeda yang digunakan. Hal

ini menandakan bahwa lajur sepeda tersebut sudah memenuhi harapan dari para pengguna lajur sepeda yang dapat dilihat dari hasil 97% merasa puas. Variabel yang berkaitan dengan penelitian ini adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna sepeda dalam menggunakan lajur khusus sepeda.

Dalam Penelitian Firmansyah, M. I. (2022). Hasil penelitian ini menemukan bahwa peran dari kehadiran komunitas sepeda di Kota Semarang sebagai sebuah kelompok kepentingan dalam mempengaruhi implementasi kebijakan jalur sepeda di Kota Semarang masih kurang kuat. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat Kota Semarang masih menganggap jalur sepeda bukanlah sebuah kebutuhan, bersepeda masih dianggap hanya sebagai sebuah sarana rekreasi utamanya di akhir pekan. Variabel yang berkaitan dengan penelitian ini adalah bahwa pengendara sepeda atau komunitas sepeda dapat mempengaruhi adanya jalur sepeda dan implementasi kebijakan jalur sepeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Listantari, L., & Soemardjito, J. (2017). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa fasilitas lajur khusus sepeda perlu memperhatikan aspek keselamatan, kenyamanan, keamanan, dan kelancaran dalam bertransportasi sebagaimana menjadi fokus perhatian masyarakat. Desain fisik pada lajur sepeda diprioritaskan pada: (1) penyediaan ruang untuk jalur sepeda dengan pewarnaan spesifik: dan (2) penyediaan fasilitas keselamatan untuk mendukung lajur sepeda yang direncanakan tersebut, terutama pada ruas jalan dengan karakteristik lalu lintas yang bercampur dan kecepatan kendaraan bermotor relatif cukup tinggi. Variabel yang berkaitan dengan penelitian ini adalah fasilitas jalur

sepeda harus memprioritaskan keselamatan, kenyamanan, keamanan, dan kelancaran untuk para pengendara sepeda.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Devin, D., Pranata, G., & Susanto, J. (2021). Hasil penelitian analisis efektivitas lajur khusus sepeda pada kawasan tomang - cideng timur menunjukkan pada kawasan ini sudah cukup efektif, walaupun masih ada beberapa kekurangan. Variabel yang berkaitan dengan penelitian ini adalah analisis lajur sepeda yang dilakukan untuk melihat efektivitas lajur sepeda tersebut.

Dari penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari penelitian-penelitian terdahulu terdapat beberapa kesamaan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan maka dari itu penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan atau pendukung untuk penelitian yang sedang penulis lakukan. Akan tetapi sejauh ini belum ditemukannya penelitian serupa yang membahas tentang kepuasan pengguna sepeda yang menggunakan jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin. Maka dari itu penelitian ingin meneliti mengenai **tingkat kepuasan pengguna sepeda terhadap jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin.**

1.2. Rumusan Masalah

Dengan penjabaran latar belakang diatas maka masalah yang menjadi fokus dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna sepeda yang menggunakan jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian “Kepuasan Pengguna Sepeda Terhadap Kebijakan Jalur Sepeda di Daerah Khusus Jakarta” adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna sepeda yang menggunakan jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak secara teoritis maupun praktis. Antara lain sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam studi ilmu pemerintahan dan ilmu sosial, terutama dalam upaya pemerintah dalam pembuatan kebijakan jalur sepeda di Indonesia. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan konsep pemikiran yang dapat menjadi bahan-bahan bagi penelitian yang akan datang.

1.4.2. Manfaat Praktis

1.4.2.1. Untuk Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai ilmu pengetahuan terkait dengan pembuatan jalur sepeda dan pelaksanaannya yang baik bagi pengguna sepeda.

1.4.2.2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pemerintah khususnya Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta mengenai kekurangan jalur sepeda yang ada di Jakarta Khususnya jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin.

1.5. Kajian Teoritis

1.5.1. Kepuasan

Menurut Kotler (2009) arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Kotler dan Keller (2008) dalam (Firmansyah, Mochklas:2018:282) mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2008), kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah hasil dari respons pengguna terhadap perbandingan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dengan kinerja aktual produk yang mereka rasakan setelah menggunakannya.

Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara kualitas layanan yang diterima dengan harapan pengguna, dan ini memicu reaksi emosional pengguna dalam jangka pendek terhadap kualitas layanan tertentu. Dalam teori *Expectancy Disconfirmation Theory* yang dirumuskan oleh Richard L. Oliver (1980), menjelaskan bahwa rasa puas atau tidak puas muncul setelah seseorang menggunakan layanan tertentu, di mana pengalaman tersebut kemudian diukur dengan membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang sebenarnya diterima dari kinerja layanan tersebut.

Menurut Hawkins dan Looney (2003), ada tiga indikator kepuasan pengguna yang dapat dipertimbangkan, sebagaimana dikutip dalam Tjiptono (2015):

1. Kesesuaian Harapan

Ini mencerminkan sejauh mana kinerja produk atau layanan yang diterima oleh pengguna sesuai dengan harapan mereka. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual, semakin besar kemungkinan pengguna akan merasa puas.

2. Penggunaan Kembali

Indikator ini mengukur sejauh mana pengguna bersedia untuk kembali atau menggunakan layanan yang sama di masa depan. Tingkat minat berkunjung kembali yang tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari pengguna terhadap pengalaman sebelumnya.

3. Merekomendasikan

Indikator ini mencerminkan sejauh mana pengguna bersedia untuk merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, seperti teman atau keluarga. Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan secara positif mencerminkan kepuasan pengguna terhadap produk atau layanan tersebut.

Ketiga indikator tersebut memberikan pandangan yang penting dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mempertahankan loyalitas mereka.

1.5.2. Kebijakan Dalam Jalur Sepeda

1.5.2.1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur bahwa pemerintah memiliki peran penting dalam membangun

fasilitas pendukung lalu lintas, khususnya bagi pesepeda. Pemerintah diwajibkan untuk menyediakan kemudahan berlalu lintas bagi pesepeda. Berikut adalah hak-hak pesepeda atas fasilitas pendukung:

a) Kenyamanan

Kenyamanan dalam menggunakan sepeda dilihat dari kualitas jalan yang digunakan sebagai jalur sepeda. Permukaan jalur sepeda harus rata, tidak berlubang, dan bebas dari kerikil atau pasir yang dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan pesepeda. Permukaan yang halus mengurangi risiko kecelakaan dan memudahkan perjalanan. Jalur sepeda sebaiknya cukup lebar untuk memungkinkan pesepeda berpapasan dengan aman atau melewati pesepeda lain.

b) Keamanan

Keamanan dalam konteks ini berarti situasi di mana setiap orang, barang, dan/atau kendaraan bebas dari gangguan perbuatan melawan hukum, serta bebas dari rasa takut saat berlalu lintas. Pemerintah harus memastikan bahwa pesepeda terlindungi dari ancaman kriminalitas dan gangguan lainnya. Terlindunginya pesepeda dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas. Risiko tersebut bisa disebabkan oleh faktor manusia, kendaraan, jalan, atau lingkungan. Pemerintah harus mengimplementasikan langkah-langkah yang mengurangi risiko kecelakaan bagi pesepeda.

c) Ketertiban

Ketertiban mencakup kondisi lalu lintas yang berlangsung secara teratur sesuai dengan hak dan kewajiban setiap pengguna jalan. Pemerintah harus memastikan bahwa jalur sepeda tidak digunakan oleh pengguna kendaraan lain.

d) Kelancaran

Kelancaran dalam konteks penggunaan sepeda mencakup integrasi jalur sepeda dengan kendaraan umum serta kemudahan penggunaan dan aksesibilitas jalur sepeda. Jalur sepeda harus terhubung dengan baik ke jaringan transportasi umum seperti stasiun kereta, halte bus, dan terminal. Jalur sepeda harus dirancang agar mudah digunakan oleh semua orang. Jalur

sepeda harus mudah dijangkau dari berbagai lokasi, termasuk daerah perumahan, pusat bisnis, sekolah, dan area rekreasi.

1.5.2.2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 34 Tahun 2014 Tentang Marka Jalan

Marka jalan berfungsi untuk mengatur lalu lintas, memperingatkan, atau menuntun pengguna jalan dalam berlalu lintas. Ketentuan khusus mengenai marka jalan untuk pesepeda antara lain :

- Marka lambang berbentuk gambar sepeda yang berwarna putih dan/atau marka jalan yang berwarna hijau.
- Marka jalur sepeda harus memiliki panjang setidaknya 3 (tiga) meter dan lebar yang sesuai dengan lebar jalur jalan, dengan jarak antara marka adalah 6 (enam) meter.
- Marka penyeberangan pesepeda terdiri dari dua garis putus-putus yang berbentuk persegi atau belah ketupat.

1.6. Definisi Konsep

Secara definitif, konsep jalur sepeda mengacu pada infrastruktur yang didedikasikan untuk melayani kebutuhan masyarakat yang menggunakan sepeda. Ini mencakup pembangunan jalur terpisah atau terintegrasi yang didesain untuk memfasilitasi mobilitas sepeda dengan aman, nyaman, dan efisien. Jalur sepeda yang baik tidak hanya menyediakan akses yang mudah dan langsung ke berbagai destinasi penting dalam komunitas, tetapi juga menawarkan pengalaman berkendara yang menyenangkan dan aman bagi pengguna sepeda.

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Pasal 25 G Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 62 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2020 mengatur bahwa jalur sepeda harus

memberikan rasa keamanan, kenyamanan untuk pengguna sepeda, dalam ketertiban penggunaan jalur sepeda hanya digunakan oleh pengguna sepeda dan jalur sepeda harus mudah digunakan dan terdapat marka dan rambu untuk pengguna sepeda.

Kotler dan Keller mengatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Tjiptono, kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah hasil dari respons pengguna terhadap perbandingan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dengan kinerja aktual produk yang mereka rasakan setelah menggunakannya.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jalur sepeda permanen di Jalan Sudirman – Thamrin. Sasaran penelitian adalah masyarakat pengguna sepeda yang menggunakan jalur sepeda permanen di Sudirman - Thamrin saat melakukan aktivitas bersepeda. Sementara itu, tujuan utama pembangunan jalur sepeda permanen adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang menggunakan sepeda dalam aktivitas sehari-hari mereka serta untuk meningkatkan jumlah pengguna sepeda di Daerah Khusus Jakarta.

1.7. Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi pada saat sekarang sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi.

Pada penelitian ini pertanyaan kepada responden dibuat dengan didasarkan pada peraturan pemerintah yang mengatur jalur sepeda dan indikator penelitian ini yang menghasilkan pertanyaan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan, apakah jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin sudah sesuai dengan harapan pengguna sepeda yang mengguna jalur tersebut. Dalam indikator ini dinilai dari kriteria sebagai berikut :

- Kenyamanan jalur sepeda permanen
- Ketertiban di jalur sepeda permanen
- Keamanan di jalur sepeda permanen
- Kemudahan pengguna dalam menggunakan jalur sepeda permanen
- Fasilitas pendukung seperti rambu dan marka jalur sepeda

2. Minat berkunjung kembali, apakah pengguna akan berminat untuk menggunakan kembali jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin. Dalam indikator ini dinilai dari kriteria sebagai berikut :

- Kenyamanan jalur sepeda permanen
- Ketertiban di jalur sepeda permanen
- Keamanan di jalur sepeda permanen
- Kemudahan pengguna dalam menggunakan jalur sepeda permanen
- Fasilitas pendukung seperti rambu dan marka jalur sepeda

3. Kesiediaan merekomendasikan, apakah pengguna akan merekomendasikan untuk menggunakan jalur sepeda permanen di Sudirman -Thamrin kepada keluarga atau teman. Dalam indikator ini dinilai dari kriteria sebagai berikut:

- Kenyamanan jalur sepeda permanen
- Ketertiban di jalur sepeda permanen
- Keamanan di jalur sepeda permanen
- Kemudahan pengguna dalam menggunakan jalur sepeda permanen
- Fasilitas pendukung seperti rambu dan marka jalur sepeda

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012: 13), penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui nilai suatu variabel independen, baik itu satu variabel atau lebih, tanpa melakukan perbandingan atau mengaitkannya dengan variabel lain. Dalam pendekatan ini, peneliti mengumpulkan data numerik tentang variabel atau karakteristik tertentu yang ingin dipelajari, kemudian menganalisis data tersebut secara statistik untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang fenomena tersebut.

Arikunto (2013) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menggunakan angka dalam setiap tahapannya, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut, hingga penyajian hasilnya. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi secara nyata, terstruktur, dan tepat.

1.8.2. Populasi dan Sampel

1.8.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014), Populasi adalah kelompok yang terdiri dari obyek atau subyek dengan sifat-sifat khusus yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Singkatnya, populasi adalah semua anggota dari kelompok yang diteliti, yang memiliki ciri-ciri tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti.

Dalam proses penelitian, pemilihan populasi yang tepat sangat penting untuk mendapatkan hasil yang valid dan dapat diandalkan. Peneliti harus mendefinisikan populasi dengan jelas, termasuk menentukan batasan-batasan seperti lokasi, waktu, dan karakteristik spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, peneliti sering kali tidak dapat mengkaji seluruh populasi karena keterbatasan waktu, biaya, atau sumber daya lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sepeda di Daerah Khusus Jakarta, yaitu lebih detailnya ialah pengguna sepeda yang melakukan aktivitas bersepedanya atau pernah menggunakan jalur sepeda permanen di sepanjang jalan Sudirman – Thamrin, dengan populasi yang tidak diketahui. Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui.

1.8.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono : 2014). Sampel ini dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang berlaku untuk seluruh populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel tersebut. Pemilihan sampel yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian akurat dan dapat digeneralisasi ke seluruh populasi. Sampel ini harus dipilih secara acak

atau menggunakan metode lain yang memastikan representativitas, sehingga kesimpulan yang diambil dari sampel dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi.

Sampel dan populasi penelitian ini adalah pengguna sepeda yang melakukan aktivitas bersepedanya menggunakan jalur sepeda permanen di Sudirman – Thamrin. Populasi dari pengguna sepeda di Sudirman – Thamrin tidak diketahui jumlah pastinya, oleh karena itu rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Lemeshow (1997), sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z = Nilai standar dari distribusi dengan 5% = 1.96

P = Peluang benar 50% = 0.5

Q = Peluang salah 50% = 0.5

E = Sampling error = 10%

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,1)^2} = 96 \text{ Responden}$$

Dibulatkan menjadi 100.

1.8.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sebuah metode pengambilan sampel dimana peneliti memilih subjek atau unit sampel

berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Dalam metode ini, tidak ada proses acak yang digunakan untuk memilih sampel, melainkan peneliti secara sengaja memilih sampel yang dapat memberikan informasi yang paling bermakna atau representatif terkait dengan topik yang diteliti.

1.8.4. Jenis dan Sumber data

Berdasarkan sifatnya, penelitian ini menggunakan data kuantitatif berskala ordinal. Data kuantitatif berskala ordinal adalah penilaian atau peringkat yang diberikan oleh responden terhadap suatu produk, layanan, atau peristiwa. Data ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan.

Berdasarkan sumbernya, data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh melalui survei lapangan, menggunakan berbagai metode pengumpulan data asli (Kuncoro : 2009). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu masyarakat yang melakukan aktivitas bersepedanya melewati Jalur Sepeda Permanen Sudirman – Thamrin.

Data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan kemudian diterbitkan untuk digunakan oleh masyarakat (Kuncoro : 2009). Data sekunder dalam penelitian ini diambil melalui platform berita yang membahas Jalur Sepeda Permanen Sudirman – Thamrin, data penelitian yang pernah dilakukan, dan juga dokumen-dokumen kebijakan.

1.8.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup menyajikan rangkaian pertanyaan atau pernyataan yang

terdiri dari beberapa opsi jawaban yang telah ditentukan. Pada penelitian ini instrumen dikembangkan berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Hawkins dan Looney yang terdiri dari 15 item. Pilihan jawaban pada penelitian ini menggunakan tipe skala likert. Menurut Sugiyono (2019), skala likert adalah alat pengukuran yang dipakai untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial. Skala ini memungkinkan penilaian sikap seseorang dengan mengekspresikan tingkat setuju atau ketidaksetujuan terhadap subjek, objek, atau peristiwa tertentu.

Skala likert yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- | | | |
|------------------------|---|---|
| a. Sangat tidak setuju | = | 1 |
| b. Tidak setuju | = | 2 |
| c. Cukup setuju | = | 3 |
| d. Setuju | = | 4 |
| E. Sangat setuju | = | 5 |

Kuesioner penelitian disebarkan menggunakan platform digital secara online dan secara langsung ditempat penelitian kawasan Sudirman - Thamrin.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner. Kuesioner, dilakukan dengan mengirimkan kuesioner secara online melalui platform digital kepada subjek penelitian dan turun langsung ke lokasi penelitian dengan menyebarkan kuesioner secara fisik.

1.8.7. Teknik Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Editing*

Proses pemeriksaan untuk menilai keakuratan dan kelengkapan data yang telah terkumpul. Pengeditan dilakukan dengan menyortir kuesioner yang telah terkumpul untuk menentukan apakah data tersebut sesuai atau tidak untuk proses lanjutan, serta memeriksa kecukupan jawaban

2. *Coding*

Proses memberikan kode dan menetapkan nilai atau skor bobot kepada jawaban yang diperoleh dari kuesioner, bertujuan untuk menyederhanakan proses pengolahan data. Pemberian kode dilakukan dengan mengatur data ke dalam tabel yang mencakup nomor urut responden, pertanyaan, dan total skor dari setiap responden.

3. *Tabulating*

Tabulating adalah proses mengatur data ke dalam tabel untuk membuatnya lebih terstruktur. Proses ini melibatkan memasukkan data ke dalam tabel, menyajikannya, menguji keakuratannya, dan kemudian menganalisis hasil perhitungan untuk menemukan temuan penelitian.

1.8.8. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendetail tentang data yang telah terkumpul tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau menggeneralisasi. Dalam melihat dan mengolah datanya peneliti menggunakan cara kategorisasi data dan tabulasi silang antara indikator dengan karakteristik responden.