

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ruang publik yang berkembang secara dinamis sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi diharapkan dapat menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang mendukung aktivitas dan kebutuhan sehari-hari baik bagi penduduk lokal maupun pengunjung. Salah satu fasilitas publik yang esensial bagi masyarakat adalah trotoar pejalan kaki yang nyaman. Fasilitas ini berfungsi sebagai area khusus bagi pejalan kaki untuk melakukan aktivitas mereka sambil memastikan kenyamanan dan keselamatan mereka. Ketersediaannya berkontribusi dalam meningkatkan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan pergerakan pejalan kaki (Giska, 2024). Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas fasilitas tersebut dan kepuasan pengguna pejalan kaki.

Di Indonesia, hak pejalan kaki diatur dan dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 131 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menjamin hak pejalan kaki untuk mengakses fasilitas pendukung, termasuk trotoar, penyeberangan, dan infrastruktur terkait lainnya. Namun, masalah yang sering terjadi di sebagian besar kota di Indonesia adalah pemanfaatan jalur pejalan kaki yang tidak sesuai dengan peruntukannya. (Agusman et al., 2021)

Selain itu, trotoar dapat mendorong interaksi sosial di antara anggota masyarakat ketika berfungsi sebagai ruang publik (Ulfa, 2018). Badan PBB untuk Urusan Perumahan dan Permukiman (UN-Habitat) menekankan bahwa pembangunan kota yang terencana dengan baik dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif secara sosial. Ruang publik yang dirancang dengan baik, seperti trotoar yang lebar dan taman kota, dapat meningkatkan interaksi sosial, memperkuat kohesi komunitas, dan menyediakan area untuk beragam kegiatan komunitas (United Nations, 2015). Melalui jalur yang aman dan nyaman, trotoar mendukung mobilitas aktif dan meningkatkan akses publik ke berbagai fasilitas, sehingga kualitas hidup dan kesejahteraan sosial di perkotaan meningkat.

Konsep *walkability* mengacu pada sejauh mana sebuah lingkungan dirancang untuk memfasilitasi dan mendukung kegiatan berjalan kaki bagi penghuninya. Keterjangkauan pejalan kaki merujuk pada interaksi antara fasilitas pejalan kaki dan dukungan lingkungan secara keseluruhan yang bersama-sama menciptakan lingkungan yang nyaman dan ramah pejalan kaki (Tanan et al., 2017). Penerapan prinsip *walkability* dalam perencanaan kota memiliki dampak yang signifikan terhadap kenyamanan pejalan kaki dan pengurangan kemacetan lalu lintas. Lingkungan pejalan kaki yang dirancang dengan baik termasuk trotoar yang memadai, area penyeberangan yang aman, dan fasilitas pendukung lainnya dapat mendorong individu untuk lebih sering berjalan kaki. Hal ini tidak hanya meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan

individu, tetapi juga mengurangi ketergantungan pada kendaraan bermotor (Agustin, 2017).

Keselamatan dan keamanan bagi pejalan kaki merupakan layanan penting yang harus disediakan pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga negara sebagai pejalan kaki. Menurut data WHO, lebih dari 270.000 pejalan kaki meninggal di jalan raya setiap tahunnya, yang merupakan 22% dari total kematian di jalan raya secara global. Pada beberapa negara, proporsi ini mencapai 67%. Penyediaan infrastruktur yang aman seperti trotoar, penyeberangan, dan median jalan yang ditinggikan memungkinkan kota-kota mengurangi risiko kecelakaan dan meningkatkan keselamatan pejalan kaki (World Health Organization, 2013).

Data dari Korps Kepolisian Lalu Lintas Nasional Indonesia (Korlantas Polri) pada tahun 2023 mencatat 10.428 korban pejalan kaki dalam kecelakaan lalu lintas di seluruh Indonesia, banyak di antaranya mengakibatkan luka parah atau kematian. Meskipun angka ini menurun dari tahun 2016, ketika 11.887 pejalan kaki menjadi korban dari 31.282 kecelakaan, angka-angka ini masih menunjukkan bahwa pejalan kaki adalah pengguna jalan yang sangat rentan (Firmansyah et al., 2024).

Pembangunan infrastruktur jalan di Indonesia sering kali memprioritaskan kendaraan bermotor daripada pejalan kaki (Firmansyah et al., 2024). Banyak trotoar yang tidak layak karena rusak, terhalang oleh pedagang kaki lima, atau digunakan sebagai tempat parkir kendaraan bermotor. Pada beberapa daerah tertentu, trotoar tidak ada sehingga memaksa pejalan kaki

untuk berjalan di jalan raya yang berbahaya Situasi ini menunjukkan bahwa hak pejalan kaki sering diabaikan dalam perencanaan dan pembangunan infrastruktur jalan.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaporkan bahwa sebuah studi yang dilakukan oleh Universitas Stanford menemukan Indonesia sebagai negara dengan tingkat aktivitas fisik terendah di dunia. Warga Indonesia rata-rata hanya melakukan 3.513 langkah per hari, jauh di bawah rata-rata global sebesar 5.000 langkah (Kemenkes RI, 2018). Temuan ini didukung lebih lanjut oleh survei dari Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora), yang menunjukkan bahwa hanya 24% warga Indonesia yang secara fisik bugar, sementara partisipasi olahraga nasional tetap berada di angka 34% (Opini ITS, 2023).

Menurut Ernawati Hendrakusumah (2023), salah satu faktor yang menyebabkan enggan berjalan kaki di kalangan masyarakat Indonesia adalah ketidakcukupan infrastruktur pejalan kaki. Banyak trotoar yang rusak, tidak cukup lebar, atau tidak tersedia, sehingga tidak memberikan rasa aman dan nyaman bagi pejalan kaki. Selain itu, tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia sudah sangat bergantung pada kendaraan pribadi. Kemudahan akses terhadap kendaraan bermotor membuat banyak orang menganggap transportasi pribadi lebih efisien dan nyaman dibandingkan dengan berjalan kaki, bahkan untuk jarak yang dekat sekalipun (Kompasiana.com).

Trotoar di Kota Bekasi menunjukkan persebaran kepadatan pejalan kaki yang beragam tergantung pada lokasi dan fungsi kawasan. Data survei

mengungkap bahwa ruas jalan utama, seperti Jalan Ir. H. Juanda yang merupakan jalur utama menuju Stasiun Bekasi, memiliki tingkat kepadatan sedang hingga tinggi dengan kondisi pelayanan trotoar yang berstatus "B" (Sukadi et al., 2022) Berbeda dengan ruas jalan seperti Jalan Jenderal Sudirman dan Inspeksi Kalimalang yang memiliki tingkat kepadatan lebih rendah dan pelayanan trotoar dengan kategori lebih baik, mulai dari "A" hingga "B-C".

Tabel 1.1 Kepadatan Trotoar Kota Bekasi
Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bekasi

Lokasi Trotoar	Tingkat Kepadatan	Karakteristik Lokasi	Kendala Utama
Jl. Ir. H. Juanda	Sedang-Tinggi	Pusat pemerintahan, perdagangan, dan akses stasiun kereta	PKL, akses kendaraan, parkir, ojol
Jl. Ahmad Yani (Segmen Umum)	Sedang	Area perdagangan dan umum	Gangguan kendaraan
Jl. Inspeksi Kalimalang	Rendah-Sedang	Akses kampus	Lebar terbatas
Jl. Perjuangan	Sedang	Area umum	Volume kendaraan
Jl. RA. Kartini	Rendah	Kawasan perumahan	Kondisi fisik

Jalan Ir. H. Juanda merupakan koridor utama dengan fungsi arteri yang menghubungkan berbagai kawasan penting di Kota Bekasi. Aktivitas lalu lintas jalan ini sangat padat, terutama pada jam sibuk pagi dan sore, dengan volume kendaraan mencapai sekitar 60 unit per menit pada segmen tertentu. Jalan sepanjang 4,2 kilometer ini memiliki dua lajur di setiap arah dengan lebar 7–9 meter, sehingga memegang peran strategis dalam mendukung mobilitas dan aktivitas ekonomi di sekitarnya. Namun, penerapan sistem satu arah pada

masa lalu sempat menghambat pertumbuhan ekonomi lokal (Rahmayanti & Fauzy, 2008). Selain kendaraan pribadi, jalan ini banyak dimanfaatkan oleh moda transportasi seperti ojek online, angkutan umum, dan pedagang kaki lima yang beroperasi di sepanjang bahu jalan, yang berkontribusi terhadap kemacetan dan berkurangnya kapasitas jalan (Syahidan et al., 2024).

Data volume lalu lintas yang tercatat pada hari Senin pagi antara pukul 06.15 hingga 06.30 menunjukkan total kendaraan sebanyak 1.661 kendaraan dalam 15 menit dengan kecepatan rata-rata 12-13 km/jam, mencerminkan kemacetan signifikan (Syahidan et al., 2024). Hambatan samping berupa aktivitas pedagang kaki lima, parkir liar, dan kendaraan angkutan umum yang sering menurunkan penumpang serta penyebrangan pejalan kaki menyebabkan penurunan kapasitas jalan dan meningkatnya kemacetan (Sukadi et al., 2022). Proyeksi lima tahun ke depan volume kendaraan diperkirakan bisa mencapai 3.197 kendaraan per jam dengan derajat kejenuhan $> 2,19$, yang mengindikasikan kemacetan parah (kategori F).



Gambar 1. 1 Keadaan Trotoar di Stasiun Kota Bekasi

Sumber: REDigest.web.id

Trotoar di area Stasiun Kota Bekasi memperlihatkan situasi yang tidak ideal sebagai ruang publik yang seharusnya didedikasikan untuk pejalan kaki. Berdasarkan dokumentasi visual, terlihat bahwa sebagian besar permukaan trotoar telah dipenuhi oleh parkir kendaraan bermotor secara ilegal, termasuk sepeda motor yang menutupi akses utama bagi pejalan kaki. Selain itu, keberadaan pedagang kaki lima yang mendirikan lapak di sepanjang trotoar semakin mempersempit ruang gerak dan menambah kepadatan area tersebut. Fenomena lain yang turut mewarnai kondisi trotoar adalah banyaknya pengemudi ojek daring (ojol) yang menunggu penumpang di jalur pedestrian, sehingga fungsi utama trotoar sebagai fasilitas pejalan kaki terganggu secara signifikan. Akumulasi permasalahan ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap peraturan tata guna trotoar serta belum optimalnya pengawasan dan penegakan hukum oleh otoritas terkait, sehingga kenyamanan dan keselamatan pejalan kaki di sekitar Stasiun Kota Bekasi menjadi terabaikan.

Keberadaan Stasiun Kota Bekasi sebagai pusat transportasi utama dengan volume pejalan kaki harian sekitar 23.142 orang makin mempertegas pentingnya ruang pejalan kaki yang aman dan nyaman di kawasan ini, terutama pada jam puncak pagi dan sore hari (Sukadi et al., 2019). Namun, kenyamanan dan keamanan pejalan kaki terganggu oleh praktik parkir liar kendaraan bermotor, keberadaan pedagang kaki lima, serta titik tunggu ojek online dan angkot yang mengurangi kapasitas trotoar dan menyebabkan gangguan arus lalu lintas (Sukadi et al., 2019; Radarbekasi.id, 2021). Meskipun tingkat pelayanan trotoar di kawasan ini masih berstatus "B", kenyamanan dan keamanan pejalan kaki masih perlu peningkatan signifikan (Sukadi et al., 2019).

Kualitas layanan trotoar menjadi faktor penting bagi kepuasan pejalan kaki, yang didominasi oleh kelompok usia produktif antara 19 sampai 45 tahun dan memiliki tujuan perjalanan yang beragam seperti beraktivitas bekerja, bersekolah, berbelanja, dan rekreasi (Sukadi et al., 2019). Pola perjalanan yang mayoritas dilakukan secara bersama-sama menjadikan kebutuhan trotoar tidak hanya terkait kuantitas ruang, tetapi juga aspek kenyamanan sosial dan efisiensi mobilitas (Sukadi et al., 2019).

Dari sisi keamanan, area di sekitar Stasiun Kota Bekasi telah diidentifikasi sebagai zona berisiko tinggi untuk kejahatan jalanan oleh Polres Metro Bekasi Kota. Pada tahun 2022, sebanyak 37 lokasi di Kota Bekasi, termasuk Jalan Ir. H. Juanda, diklasifikasikan sebagai daerah rawan kejahatan (Daerah.sindonews.com). Selain itu, pada bulan Juli 2023, sebuah kasus

dugaan pelecehan seksual terjadi di kereta komuter tujuan Bekasi. Korban melaporkan kejadian tersebut di Stasiun Buaran setelah mendapat dukungan dari sesama penumpang. (Tempo.com) Selanjutnya, pada Februari 2025, seorang pejalan kaki yang sedang menggunakan trotoar menuju Stasiun Bekasi tertabrak sepeda motor karena kualitas trotoar yang tidak memadai (Facebook). Keberadaan zona-zona berisiko tinggi ini mengindikasikan perlunya peningkatan pengawasan dan penegakan hukum untuk menjamin keamanan pengguna jalan.

Pemerintah Kota Bekasi telah melaksanakan berbagai inisiatif strategis terkait penataan trotoar di sekitar Stasiun Bekasi, antara lain operasi penertiban pedagang kaki lima dan parkir liar oleh Dinas Perhubungan dan Satpol PP, revitalisasi infrastruktur trotoar oleh Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air pada 2023-2024, serta perencanaan pembangunan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) terintegrasi yang terhubung langsung dengan lantai dua Stasiun Bekasi (Dinas Perhubungan Kota Bekasi, 2025). Namun demikian, evaluasi hingga September 2025 menunjukkan bahwa permasalahan struktural pada fungsi trotoar sebagai fasilitas pejalan kaki masih terjadi, dengan perulangan kasus penyalahgunaan trotoar dan keterbatasan keberlanjutan program penertiban (Sukadi et al., 2019; Dinas Perhubungan Kota Bekasi, 2025).

Berdasarkan data dan bukti permasalahan, kepuasan masyarakat, khususnya para pejalan kaki, terhadap kualitas dan keamanan trotoar merupakan isu yang serius dan memerlukan perhatian lebih dari pemerintah

daerah. Hal ini penting dalam rangka memastikan pemenuhan hak pejalan kaki atas fasilitas publik yang layak dan aman. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Kota Bekasi.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, Penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Trotoar di Stasiun Bekasi diantaranya sebagai berikut :

1. Ketidaknyamanan pejalan kaki akibat trotoar yang dipenuhi oleh parkir liar, pedagang kaki lima (PKL), dan ojek online (Ojol).
2. Pelanggaran hak pejalan kaki atas fasilitas publik yang aman dan nyaman, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 131 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. Risiko keamanan yang tinggi bagi pejalan kaki akibat trotoar yang semrawut dan tidak teratur.
4. Kualitas infrastruktur trotoar yang buruk, baik dari segi fisik maupun fungsionalitasnya sebagai ruang publik.
5. Tingginya risiko kecelakaan bagi pejalan kaki, sesuai dengan data WHO yang menunjukkan tingginya angka kematian pejalan kaki di jalan.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan adalah:

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi?
2. Apakah terdapat hubungan antara indikator kualitas layanan yaitu *Tangibles* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi?
3. Apakah terdapat hubungan antara indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi?
4. Apakah terdapat hubungan antara indikator kualitas layanan yaitu *Responsiveness* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi?
5. Apakah terdapat hubungan antara indikator kualitas layanan yaitu *Assurance* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi?
6. Apakah terdapat hubungan antara indikator kualitas layanan yaitu *Empathy* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk menganalisis hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pejalan kaki di Trotoar Stasiun Kota Bekasi.
2. Untuk menganalisis hubungan indikator kualitas layanan yaitu *Tangibles* dengan kepuasan pejalan kaki di Trotoar Stasiun Bekasi.

3. Untuk menganalisis hubungan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi.
4. Untuk menganalisis hubungan indikator kualitas layanan yaitu *Responsiveness* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi.
5. Untuk menganalisis hubungan indikator kualitas layanan yaitu *Assurance* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi.
6. Untuk menganalisis hubungan indikator kualitas layanan yaitu *Empathy* dengan kepuasan pejalan kaki di trotoar Stasiun Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengetahuan baru melalui riset ilmiah serta kepustakaan pada bidang Administrasi Publik dan Perencanaan Kota tentang Hubungan Persepsi Kualitas dan Persepsi Keamanan terhadap Kepuasan Pejalan Kaki di Trotoar Stasiun Kota Bekasi. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk pengembangan teori kualitas layanan (*Service Quality Theory*) dan konsep *walkability* dalam konteks fasilitas publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan upaya untuk menambah pengetahuan dan pemahaman penulis tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pejalan kaki, khususnya terkait persepsi kualitas dan keamanan trotoar di Stasiun Kota Bekasi.

b. Bagi Pemerintah Kota Bekasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan, merancang dan memperbaiki fasilitas trotoar yang aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan pejalan kaki, khususnya di kawasan Stasiun Kota Bekasi.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya trotoar sebagai fasilitas publik yang mendukung mobilitas aktif dan kualitas hidup. Selain itu, masyarakat dapat memahami hak-hak mereka sebagai pejalan kaki berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

1.5 Kerangka Teori/Konsep

Peneliti memaparkan temuan penelitian terdahulu (*State of the Art*) yang relevan dengan topik penelitian ini. Bagian ini menguraikan kontribusi penelitian terdahulu, khususnya yang terkait dengan kualitas layanan publik, indikator kualitas layanan, dan tingkat kepuasan pengguna trotoar (pejalan kaki). Peneliti menganalisis temuan tersebut untuk mengidentifikasi kesenjangan yang ada dalam literatur dan merumuskan kebaruan penelitian ini. Ringkasan beberapa penelitian terdahulu disediakan dalam Tabel 1.5 di bawah ini.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
1.	Aurellia et al., (2024) <i>Planning for Urban Region and Environment Journal</i> (PURE) Tingkat Pelayanan Jalur Pejalan Kaki Terhadap Elemen- Elemen Pedestrian Friendly Street Di Stasiun Kota Malang	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan jalur pejalan kaki terhadap elemen-elemen Pedestrian Friendly Street di Stasiun Kota Malang.	Teori <i>Pedestrian Friendly Street</i>	Kuantitatif	Hasil dari analisis menunjukkan bahwa sejumlah elemen pada jalur pedestrian di area Stasiun Kota Malang masih mendapatkan penilaian kepuasan yang rendah, meskipun elemen-elemen tersebut dinilai penting oleh para pengguna.
2.	Chakam & Rakhmatulloh, (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap mutu layanan serta	Teori SERVQUAL	Kuantitatif	Hasil penelitian mengindikasikan adanya sejumlah faktor utama yang memengaruhi pengalaman serta kemudahan akses para pejalan kaki di kawasan Malioboro.

	ASTONJADRO, Vol 13(1), 138–145. <i>Study on Service Quality and Priorities of Pedestrian Path Development in Malioboro Area to Support Sustainable Urban Mobility</i>	menetapkan prioritas pengembangan jalur pedestrian di kawasan Malioboro sebagai bagian dari strategi untuk mendorong mobilitas kota yang berkelanjutan.			
3.	Hamdhan & Kurniawan (2024) <i>Journal of Engineering Education and Pedagogy (JEEP)</i> Kajian Standar Pelayanan Minimum dan Kualitas Pelayanan di Stasiun Surabaya Pasar Turi	Penelitian ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana layanan yang tersedia di Stasiun Surabaya Pasar Turi telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang memerlukan peningkatan guna memperbaiki kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.	Konsep Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan teori SERVQUAL	Mix Metode	Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis dalam bentuk rekomendasi peningkatan mutu layanan di Stasiun Surabaya Pasar Turi, dengan penekanan pada elemen-elemen yang berdasarkan hasil evaluasi dinilai masih memerlukan perbaikan.
4.	Kholifah et al., (2020) <i>Journal Of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana aktivitas wisata malam berkontribusi terhadap tingkat	Customer Satisfaction Index (CSI) serta analisis SERVQUAL	Mix Metode	Temuan dari studi ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan wisata malam di kawasan Prawirotaman masih berada di bawah ekspektasi wisatawan.

	Pengaruh Kualitas Nightlife attraction Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Prawirotaman	kepuasan wisatawan terhadap kawasan Prawirotaman.			
5.	Purwoko et al., (2022) Jurnal Transportasi Multimoda, Vol. 20 (2022): 8-18 Strategi Integrasi Layanan Transportasi di Stasiun Kereta Api Bekasi Pasca Pandemic Covid-19	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi ekspektasi masyarakat terhadap layanan integrasi transportasi setelah masa pandemi, sebagaimana dipersepsikan oleh para pengguna KRL di Stasiun Bekasi.	Teori SERVQUAL	Kuantitatif	Hasil kajian menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi belum sepenuhnya puas terhadap kualitas pelayanan dalam sistem integrasi transportasi.
6.	Saputra & Suwandono (2022) <i>Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota) Vol 11(1), 2022, 1-8</i> Kajian Kualitas Dan Tingkat Pelayanan Jalur Pejalan Kaki (Studi	Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap kualitas serta tingkat pelayanan fasilitas pejalan kaki yang terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Kota Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga bermaksud untuk mendeskripsikan kondisi fisik dan non-fisik dari jalur pejalan kaki tersebut.	Metode PEQI (Pedestrian Environmental Quality Index),	Mix Metode	Berdasarkan hasil analisis, jalur pejalan kaki di sepanjang Jalan Jenderal Ahmad Yani memiliki lebar total 250 cm. Namun demikian, lebar efektif yang dapat digunakan oleh pejalan kaki hanya sebesar 110 cm akibat adanya berbagai hambatan fisik. Selain itu, perbedaan elevasi antara jalur pedestrian dengan jalur lalu lintas kendaraan serta area ruang terbuka hijau telah memenuhi ketentuan teknis yang diatur dalam regulasi yang berlaku.

	Kasus: Sepanjang Jalan Jend. Ahmad Yani Kota Bekasi)				
7.	Ramdani et al., (2023) Jurnal Mahasiswa Teknik Industri Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Thsub Melalui Pendekatan <i>Service Quality</i> (Servqual) Di Banjarsari Kabupaten Ciamis	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang disediakan oleh Cafe THSUB terhadap tingkat kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi elemen-elemen layanan yang memerlukan perbaikan untuk peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.	Teori kualitas pelayanan (service quality).	Kuantitatif	Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi manajemen Cafe THSUB terkait kualitas layanan yang diberikan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
8.	Muatan et al., (2023) IJOMS International Journal Labs <i>The Analysis Of National Road User</i>	Penelitian yang disajikan dalam jurnal ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap jalan nasional	Teori kepuasan pelanggan.	Kuantitatif	Temuan dari studi ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna jalan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain kondisi fisik jalan, tingkat kemacetan lalu lintas, serta ketersediaan fasilitas pendukung di sepanjang ruas jalan tersebut.

	<i>Satisfaction In Urban Areas (Case Study Of The Pgc-Kramat Jati-Graha Cijantung Route, Jakarta)</i>	yang berada di wilayah perkotaan.			
9.	Laisak et al., (2021) <i>International Journal of Marketing Studies</i> <i>The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana atribut-atribut kualitas layanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan perusahaan bus antar distrik di wilayah penelitian.	Teori SERVQUAL	Mix Metode	Hasil kajian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
10.	Hayati et al., (2024) EKODESTINASI: Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata Vol. 2. No. 1.(2024)Hal. 10-16 Kepuasan Masyarakat terhadap Pembangunan Pedestriandi Pasar Sambas	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan jalur pedestrian di kawasan Pasar Sambas.	Teori SERVQUAL	Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kepuasan mereka terhadap keberadaan dan kualitas pembangunan fasilitas pedestrian di Pasar Sambas.

Berdasarkan analisis literatur yang relevan secara komprehensif, ditemukan beberapa perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, khususnya dari segi orientasi penelitian, wilayah penelitian, periode pelaksanaan, dan parameter yang digunakan. Penelitian ini secara khusus memilih jalur pejalan kaki di sekitar Stasiun Kota Kota Jakarta sebagai lokasi penelitian. Penentuan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa area tersebut menunjukkan intensitas dan konsentrasi aktivitas pejalan kaki yang signifikan, terutama pada periode puncak lalu lintas. Hal ini menjadi pembeda yang mendasar dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang cenderung memilih lokasi dengan karakteristik kepadatan yang berbeda atau tidak secara eksplisit mengkaji area di sekitar stasiun angkutan umum.

Selain perbedaan dalam pemilihan lokasi penelitian, dimensi temporal juga menjadi faktor pembeda. Penelitian ini dilakukan secara khusus pada periode puncak lalu lintas, yaitu interval waktu ketika frekuensi pemanfaatan jalur pejalan kaki mencapai titik maksimumnya. Metodologi ini menyajikan perspektif yang lebih komprehensif dalam memahami bagaimana kualitas layanan pada jalur pejalan kaki berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam kondisi pemanfaatan yang padat dan dinamis, suatu aspek yang belum banyak diteliti dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian ini menganalisis hubungan antara Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel yang saling berasosiasi pada parameter penelitian. Konsentrasi pada kualitas layanan sebagai indikator utama mencerminkan upaya untuk mengevaluasi dampak aspek layanan publik, dalam hal

ini fasilitas jalur pejalan kaki, terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menempatkan penekanan evaluatif tidak hanya pada kualitas layanan yang diterima selama pemanfaatan fasilitas tetapi juga pada tingkat kepuasan yang dirasakan setelah memanfaatkan fasilitas tersebut. Pendekatan ini membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yang cenderung hanya berfokus pada aspek layanan atau kepuasan secara parsial tanpa mempertimbangkan keterkaitannya secara integratif.

1.5.1 Administrasi Publik

Administrasi publik di Indonesia menghadapi berbagai tantangan multidimensi, meliputi struktur birokrasi yang belum optimal, sistem pelayanan publik yang belum responsif, dan kapasitas profesional aparatur negara yang belum mencapai standar ideal. Prosedur birokrasi yang kompleks dan tidak efisien sering kali menghambat penyediaan layanan publik, sehingga menyebabkan warga negara mengalami kesulitan mengakses layanan yang seharusnya tersedia dengan mudah dan cepat. Lebih jauh, penyelenggaraan layanan publik di Indonesia masih menunjukkan beberapa kelemahan mendasar, antara lain keterbatasan daya tanggap, kurangnya transparansi informasi, keterbatasan aksesibilitas, sinergi antarlembaga yang belum memadai, proses yang terlalu birokratis, dan minimnya perhatian terhadap aspirasi dan pengaduan masyarakat. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia yang belum memadai dalam aspek profesionalisme, kompetensi teknis, kepekaan empati, dan integritas etika merupakan isu krusial dalam pengelolaan administrasi publik. Pemerintah telah menginisiasi serangkaian strategi untuk

mengatasi berbagai permasalahan tersebut, termasuk program reformasi birokrasi yang komprehensif yang bertujuan membangun sistem birokrasi dengan ciri integritas, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan serta memberdayakan masyarakat.

Dari perspektif etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa Latin dengan akar kata Yunani, terdiri dari “ad” dan “ministrate”, yang secara harfiah berarti “melayani” atau tindakan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan. Dimock dan Dimock menjelaskan bahwa administrasi terbentuk dari kombinasi “ad” dan “minister”, yang juga menyampaikan makna layanan. Oleh karena itu, administrasi dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan layanan atau regulasi yang terstruktur dan sistematis. Sementara itu, istilah “public” berasal dari kata Inggris “public”, yang merujuk pada hal-hal yang bersifat umum, berkaitan dengan masyarakat secara luas, atau berkaitan dengan negara. Silalahi (2013) dalam (Melawat, 2022) mengemukakan bahwa administrasi merupakan disiplin ilmu (Science) sekaligus perwujudan seni (Art). Seorang administrator atau manajer berfungsi tidak hanya sebagai ilmuwan tetapi juga sebagai seniman. *Dimensi Science* mengajarkan aspek pengetahuan (*To know*), sedangkan dimensi Art berkaitan dengan kemampuan implementasi dalam penyelesaian masalah (*Problem solving*). Oleh karena itu, aspek artistik memiliki korelasi yang erat dengan konsep kepemimpinan. Kencana (2006) menjelaskan bahwa kata publik dalam konteks bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi "praja", meskipun sejak zaman penjajahan Belanda telah terjadi distorsi dalam memahami istilah bahasa Sanskerta ini.

Makna asli kata praja adalah rakyat, sehingga pemerintah yang bertugas melayani kepentingan seluruh warga negara disebut "pamong praja". Ironisnya, pemerintah yang seharusnya menjalankan fungsi pelayanan kepada rakyat justru menyalahgunakan wewenang dengan memberlakukan peraturan yang dibuat secara sepihak atau melalui kerja sama dengan kelompok elit (baik di ranah legislatif maupun eksekutif), sehingga kata praja kehilangan substansinya dan berubah menjadi raja. Publik didefinisikan sebagai sekelompok individu yang memiliki keselarasan dalam pola pikir, kesatuan perasaan, kesamaan harapan, keseragaman sikap, dan keselarasan tindakan yang berorientasi pada nilai dan norma yang mereka junjung tinggi bersama.

Administrasi publik dapat dikonseptualisasikan sebagai media penghubung antara lembaga pemerintah dan masyarakat (publik) dalam konteks implementasi. Administrasi publik berfungsi sebagai instrumen untuk memperdalam pemahaman tentang hubungan ini dan berpotensi meningkatkan tanggung jawab kebijakan publik untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam implementasinya. Pengembangan sistem administrasi publik harus memperhatikan faktor lingkungan yang dapat memengaruhi keberhasilan atau keberlanjutan bidang yang dikelola, dengan penekanan khusus pada pengaruh signifikan dari lingkungan eksternal. Menurut Chandler dan Plano (1988) dalam (Melawat, 2022) administrasi publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang melalui mana sumber daya dan tenaga kerja publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik.

1.5.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik mengacu pada landasan konseptual yang mencakup teori dan praktik yang membentuk perspektif dan pendekatan dalam mengelola urusan publik. Seiring berjalannya waktu, berbagai paradigma telah berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis dan tantangan publik yang semakin kompleks. Pergeseran paradigma ini mencerminkan transformasi pemikiran tentang efisiensi pelayanan publik, efektivitas, keadilan sosial, dan akuntabilitas pemerintah (Kusumadhani, 2017). Evolusi paradigma administrasi publik telah bergeser dari model Administrasi Publik Lama (OPA), yang ditandai dengan struktur birokratis dan hierarkis, menuju paradigma Layanan Publik Baru (NPS), yang menekankan layanan publik partisipatif, pendekatan berorientasi pada warga, dan nilai-nilai demokratis (Herizal et al., 2020).

Menurut klasifikasi yang disajikan oleh Denhardt dan Denhardt (2000 dalam Herizal dkk., 2020), tiga paradigma utama dalam administrasi publik—Administrasi Publik Lama (OPA), Manajemen Publik Baru (NPM), dan Layanan Publik Baru (NPS)—mewakili perkembangan konseptual yang berbeda dalam memahami dan mengelola pemerintahan. OPA didasarkan pada teori politik dan rasionalitas sinoptik, yang memposisikan birokrat sebagai "individu administratif". Dalam paradigma ini, kepentingan publik dirumuskan melalui proses politik dan kemudian dilembagakan dalam peraturan perundang-undangan. Pegawai negeri dipandang sebagai aktor yang bertanggung jawab kepada klien dan konstituen, sementara pemerintah

berperan sebagai "pengatur" dengan merancang dan mengimplementasikan kebijakan secara langsung. Akuntabilitas bersifat hierarkis, diskresi administratif terbatas, dan struktur organisasi dicirikan oleh otoritas birokrasi yang terpusat. Motivasi pegawai negeri terutama bergantung pada kompensasi dan stabilitas dalam sistem layanan sipil.

Sementara itu, paradigma NPM berakar pada teori ekonomi dan mengadopsi rasionalitas teknis dan ekonomi. Ia mengonseptualisasikan individu sebagai "makhluk ekonomi" dan menafsirkan kepentingan publik sebagai jumlah kepentingan individu, memposisikan warga negara sebagai pelanggan. Peran pemerintah bergeser dari mendayung menjadi "mengarahkan", bertindak sebagai katalisator mekanisme pasar. Akuntabilitas didorong oleh orientasi pasar dan hasil kinerja, sementara diskresi administratif diperluas untuk mendukung efisiensi dan tujuan kewirausahaan. Struktur organisasi cenderung menuju desentralisasi, meskipun kendali utama tetap berada di tangan lembaga publik. Motivasi pegawai negeri berkaitan dengan semangat kewirausahaan dan upaya perampingan pemerintahan.

Berbeda dari paradigma sebelumnya, NPS menekankan teori demokrasi dan rasionalitas strategis. Ia memahami kepentingan publik sebagai hasil dialog dan nilai-nilai bersama. Pegawai negeri bertanggung jawab kepada warga negara sebagai aktor berdaulat, dan pemerintah mengambil peran "melayani" melalui negosiasi, mediasi, dan penciptaan nilai publik. Tujuan kebijakan dicapai melalui kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan nirlaba. Akuntabilitas bersifat multidimensi—mencakup kerangka hukum, nilai-nilai

komunitas, norma politik, dan standar profesional. Diskresi administratif dianggap perlu tetapi harus dilaksanakan secara bertanggung jawab. Struktur organisasi dalam NPS bersifat kolaboratif, menampilkan kepemimpinan bersama baik secara internal maupun eksternal, sementara motivasi pegawai negeri didasarkan pada komitmen terhadap pelayanan publik dan kontribusi kepada masyarakat.

Paradigma *New Public Management* (NPM) menjadi kerangka konseptual yang relevan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan trotoar dan kepuasan pejalan kaki dalam penelitian ini. Muncul sebagai respon terhadap keterbatasan model birokrasi tradisional (*Old Public Administration*), NPM menekankan pada efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pada pelanggan dalam penyediaan layanan publik. Trotoar pada konteks ini tidak hanya dianggap sebagai infrastruktur fisik, tetapi juga dikonseptualisasikan sebagai produk layanan yang harus memenuhi standar kinerja yang terukur. Penelitian ini secara implisit mengadopsi prinsip-prinsip NPM dengan menerapkan model SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan dengan menekankan kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah bidang interdisipliner yang mempelajari dimensi organisasi secara luas dengan mengintegrasikan fungsi-fungsi manajerial utama—seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian—dengan berbagai sumber daya, termasuk sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Pasolong (2007:83) menerjemahkan

manajemen publik sebagai “pengelolaan lembaga pemerintah”. Meskipun definisi ini cukup luas, esensinya menekankan upaya yang terlibat dalam mengelola lembaga-lembaga pemerintah.

Manajemen publik tidak hanya berkaitan dengan isu-isu kebijakan publik, politik, dan keuangan, tetapi juga melibatkan aspek-aspek penting lainnya. Oleh karena itu, bidang ini telah memberikan pengaruh besar terhadap aktivitas administrasi publik, yang berperan sebagai sektor utama dalam operasional pemerintah. Secara historis, dasar-dasar manajemen publik terinspirasi oleh gagasan Woodrow Wilson sekitar tahun 1887.

Menurut Wilson dalam Pasolong (2007:96), terdapat empat prinsip dasar administrasi publik yang telah secara signifikan mempengaruhi perkembangan manajemen publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi: pertama, pemerintah sebagai lingkungan organisasi utama; kedua, penekanan pada fungsi eksekutif sebagai fokus utama; ketiga, penerapan prinsip dan teknik manajemen yang efektif sebagai landasan untuk meningkatkan kompetensi administratif; dan keempat, penggunaan metode perbandingan sebagai pendekatan untuk mempelajari evolusi administrasi publik (Iwan Satibi, 2012).

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan komponen fundamental dari sistem tata kelola yang menekankan pada efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Dalam praktiknya, implementasi layanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas,

dan kepuasan warga. Meskipun berbagai reformasi birokrasi telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, ketidakselarasan antara formulasi kebijakan dan implementasi di tingkat operasional tetap terlihat jelas. Tantangan-tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia profesional, mekanisme pengawasan yang kurang optimal, dan koordinasi antarlembaga yang lemah, yang semuanya menghambat terwujudnya layanan publik berkualitas tinggi. Dalam negara demokratis yang menempatkan kepentingan publik di garis depan, memastikan hak warga negara atas layanan yang adil, terjangkau, dan berkualitas tinggi merupakan hal yang mendesak. Oleh karena itu, pengelolaan layanan publik harus didasarkan pada prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa pelayanan publik mencakup segala kegiatan, baik yang dilakukan secara individual maupun berurutan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini meliputi penyediaan barang, jasa, atau bantuan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk. Dalam konteks ini, sektor publik memiliki tanggung jawab politik untuk memastikan kesejahteraan masyarakat. Sebaliknya, sektor swasta memiliki tanggung jawab ekonomi yang proporsional dengan biaya yang ditanggung oleh konsumen; oleh karena itu, pengeluaran konsumen yang lebih tinggi sesuai dengan harapan yang lebih besar terhadap akuntabilitas ekonomi penyedia layanan.

Denhardt & Denhardt, (2015) menegaskan bahwa dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, warga negara bukan hanya sekadar konsumen, tetapi juga pemilik dari pelayanan tersebut. Senada dengan itu, Frederickson menegaskan bahwa sementara konsumen sektor swasta hanya memilih produk yang tersedia di pasar, warga negara turut berperan aktif dalam memengaruhi keputusan pemerintah dalam ranah pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggara negara diharapkan mampu menemukan inovasi-inovasi baru yang lebih berfokus pada pengembangan program daripada sekadar implementasi, serta mendorong persaingan yang sehat antarorganisasi pelayanan publik.

Menurut Supriadi et al., (2021) tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memberikan kepuasan publik yang optimal. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mengutamakan mutu pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik harus memuat indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan harus lugas, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh masyarakat.
- b. Kejelasan: Persyaratan, baik teknis maupun administratif, harus transparan, meliputi unit atau pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, dan prosedur pembayaran.

- c. Kepastian Waktu: Pelayanan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan berdasarkan standar operasional yang ditetapkan.
- d. Ketepatan: Keluaran layanan harus valid, tepat, dan disesuaikan dengan kebutuhan penerima.
- e. Keamanan: Proses dan hasil layanan harus memastikan kepastian hukum dan memberikan rasa aman bagi masyarakat.
- f. Tanggung jawab: Penyedia layanan—baik pimpinan maupun pejabat yang ditunjuk—harus bertanggung jawab untuk menangani pengaduan dan menyelesaikan masalah layanan publik.
- g. Ketersediaan Sarana dan Prasarana: Peralatan kerja, fasilitas, dan dukungan teknologi yang memadai—termasuk teknologi informasi dan komunikasi—harus tersedia.
- h. Aksesibilitas: Lokasi dan fasilitas layanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi komunikasi modern untuk memperluas jangkauan.
- i. Disiplin, Kesopanan, dan Keramah tamahan: Petugas layanan harus menunjukkan disiplin profesional, perilaku sopan, dan pemberian layanan yang tulus.
- j. Kenyamanan: Lingkungan layanan harus tertib, bersih, estetik, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, dan tempat parkir.

1.5.5.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata, (2003) berikut ini merupakan unsur penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia Pelayanan (*provider*), yaitu badan usaha yang memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa barang maupun jasa.
2. Penerima Pelayanan (*recipient*), yaitu konsumen, yaitu individu atau kelompok yang menerima pelayanan dari penyedia pelayanan.
3. Jenis Pelayanan (*service type*), yaitu berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.
4. Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction*), yaitu tujuan utama penyelenggaraan pelayanan. Penyedia pelayanan harus berfokus pada pemenuhan harapan konsumen, karena kepuasan pelanggan sering kali berkaitan langsung dengan mutu barang atau jasa yang diterimanya

Kasmir (Supriyadi, 2017) Ciri-ciri Pelayanan Publik yang Baik antara lain:

1. Tersedianya tenaga yang kompeten dan profesional.
2. Fasilitas dan prasarana yang memadai.
3. Bertanggung jawab penuh terhadap setiap pelanggan sejak awal hingga akhir pelayanan.

4. Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
5. Keterampilan berkomunikasi yang efektif.
6. Terjaminnya kerahasiaan dalam setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik terkait layanan yang diberikan.
8. Berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
9. Mampu membangun kepercayaan dengan pelanggan.

1.5.5.2 Kualitas Layanan (X)

Keempat unsur pelayanan publik menurut Barata (2003) tadi tidak dapat dipisahkan dari konsep kualitas layanan (*service quality*), yang menjadi faktor penentu keberhasilan interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Trotoar sebagai fasilitas publik memiliki kualitas layanan yang merujuk pada kemampuan pemerintah (sebagai *provider*) untuk memenuhi kebutuhan pejalan kaki (recipient). Hal ini dilakukan melalui penyediaan infrastruktur yang memadai (*service type*) sehingga dapat menciptakan kepuasan pengguna (*customer satisfaction*).

Menurut Kotler (1997), kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan (*expected excellence*) dari suatu layanan, yang ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Trotoar tidak hanya dipahami sebagai infrastruktur fisik semata, tetapi juga sebagai bagian dari kualitas layanan publik. Kualitas layanan trotoar diukur bukan hanya dari kondisi fisik, tetapi juga dari kemampuannya menjawab

kebutuhan subjektif pejalan kaki, seperti rasa aman, kenyamanan, dan kemudahan akses.

Tjiptono (2007) memperluas definisi ini dengan menekankan bahwa kualitas layanan merupakan kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) penerima layanan. Jika kinerja layanan (*performance*) sesuai dengan harapan, pengguna akan merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian akan menimbulkan ketidakpuasan. Teori ini relevan untuk menganalisis kondisi trotoar di Stasiun Kota Bekasi, dimana ketidaknyamanan akibat parkir liar atau kerusakan fisik trotoar dapat dipahami sebagai *negative gap* antara harapan pejalan kaki (trotoar yang lapang dan aman) dengan realitas di lapangan.

Chandra et al., (2020) menegaskan bahwa kelima dimensi ini tidak hanya berlaku di sektor privat, tetapi juga menjadi basis evaluasi layanan publik. Trotoar memiliki dimensi dominan berupa *reliability* dan *tangibles*. Kedua dimensi ini berkaitan langsung dengan fungsi dasar trotoar sebagai infrastruktur fisik. Namun, dimensi *empathy* dan *responsiveness* sering kali diabaikan dalam praktik, seperti terlihat dari minimnya fasilitas istirahat atau lambatnya respons pemerintah terhadap keluhan masyarakat atau isu yang menjadi fokus penelitian ini.

Sebagaimana dijelaskan dalam teori SERVQUAL oleh Zeithaml et al., (1996) kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima

dimensi ini selaras dengan unsur-unsur pelayanan publik menurut Barata (2003):

1. Penyedia Layanan (*Provider*):

- *Tangibles* (bukti fisik) mencakup Bukti fisik seperti karyawan, fasilitas, peralatan, dan tampilan fisik layanan, misalnya penampilan staf yang menarik.
- *Reliability* (keandalan) Mengacu pada konsistensi kinerja dan ketergantungan. Artinya, pihak pemberi layanan memberikan layanan secara akurat sejak awal dan memenuhi janji yang dibuat dalam iklan.

2. Penerima Layanan (*Recipient*):

- *Empathy* (empati) memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada pihak penerima layanan dengan memahami keinginan mereka.

3. Jenis Layanan (*Service Type*):

- *Responsiveness* (ketanggapan) mengacu pada kemauan dan kesiapan pihak pemberi layanan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan.
- *Assurance* (jaminan) Terdiri dari beberapa komponen, seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

4. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*):

- Kepuasan pengguna (Y) merupakan hasil akhir dari interaksi ketiga unsur sebelumnya. Menurut Kotler (1997), kepuasan muncul ketika kualitas layanan (X) yang diukur melalui kelima dimensi SERVQUAL—memenuhi atau melampaui harapan pengguna.

Dalam penelitian ini, SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan fasilitas publik (trotoar) yang disediakan pemerintah sebagai *provider* dan dirasakan oleh pejalan kaki sebagai *recipient*. Penggunaan dimensi SERVQUAL pada objek non-manusia/infrastruktur juga telah diterapkan pada studi-studi layanan jalur pedestrian/sidewalk, dengan penyesuaian indikator menjadi atribut fisik, operasional, dan pengelolaan (misalnya kondisi permukaan, kebersihan, fasilitas pendukung, keamanan, serta pemeliharaan dan respons pengelola terhadap gangguan). Dengan demikian, dimensi SERVQUAL pada penelitian ini diposisikan sebagai persepsi pengguna terhadap kinerja layanan trotoar dan pengelolaannya, bukan interaksi interpersonal semata.

1.5.5 Pedestrian/ Pejalan Kaki

Kondisi di Indonesia, pejalan kaki masih menghadapi berbagai tantangan terkait infrastruktur dan keselamatan. Trotoar yang seharusnya menjadi ruang khusus bagi pejalan kaki, sering kali disalahgunakan untuk parkir kendaraan, berjualan, atau bahkan sebagai jalur sepeda motor. Akibatnya, pejalan kaki

terpaksa berjalan di jalan raya, yang secara signifikan meningkatkan risiko keselamatan mereka. Selain itu, kualitas fasilitas pejalan kaki, seperti trotoar yang sempit dan tidak rata serta kurangnya penerangan yang memadai di malam hari, masih menjadi masalah yang signifikan. Istilah “pejalan kaki” secara aktif mengacu pada individu yang bergerak dari satu titik ke titik lain tanpa bantuan kendaraan atau alat mekanis, kecuali alat non-mekanis seperti alas kaki atau tongkat. Pejalan kaki adalah seseorang yang melakukan perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan dengan berjalan kaki, tanpa menggunakan alat transportasi (Mauliani et al., 2013).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pejalan kaki didefinisikan sebagai setiap orang yang berjalan di ruang lalu lintas jalan. Shirvani (1985) menekankan bahwa jalur pejalan kaki harus menjadi bagian penting dari desain perkotaan, yang berfungsi untuk memastikan keselamatan individu saat mereka berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Demikian pula, Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (SK.43AJ007/DRJD/97) mendefinisikan pejalan kaki sebagai orang yang berjalan kaki dan dikategorikan sebagai pengguna jalan. Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan mengamanatkan bahwa pejalan kaki harus berjalan di jalur yang telah ditentukan atau, jika tidak ada, di sisi paling kiri jalan.

Jalur pejalan kaki juga diklasifikasikan sebagai ruang terbuka publik karena perannya sebagai media interaksi sosial. Untuk memastikan

kenyamanan dan keamanan pejalan kaki, elemen-elemen pendukung harus disediakan. Ketersediaan fasilitas tersebut meningkatkan fungsi sosial ruang pejalan kaki sebagai infrastruktur publik yang inklusif dan bebas biaya. Rasa aman dan nyaman yang dirasakan pejalan kaki secara langsung berkaitan dengan kualitas lingkungan perkotaan.

Pedoman Perencanaan Fasilitas Pejalan Kaki Perkotaan Tahun 1995 mendefinisikan fasilitas pejalan kaki sebagai semua struktur fisik yang dirancang untuk meningkatkan mobilitas, keamanan, dan kenyamanan pejalan kaki. Juniardi (2010), dalam studinya tentang kebutuhan fasilitas penyeberangan pejalan kaki, merekomendasikan agar fasilitas tersebut disediakan secara bertahap sesuai dengan permintaan. Selain itu, Peraturan Menteri No. 11 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Perencanaan Fasilitas Pejalan Kaki menyatakan bahwa infrastruktur pejalan kaki merujuk pada fasilitas yang disediakan sepanjang jaringan pejalan kaki untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan. Sementara itu, Keputusan Menteri No. KM 65 Tahun 1993 tentang Fasilitas Pendukung Lalu Lintas dan Transportasi Jalan Raya mencakup fasilitas pejalan kaki seperti trotoar, penyeberangan yang ditandai dan/atau dilengkapi sinyal, jembatan pejalan kaki, dan terowongan bawah jalan.

Untuk meningkatkan keamanan, jalur pejalan kaki harus memiliki batas yang jelas seperti trotoar yang ditinggikan, pagar, atau perabot perkotaan. Selain keamanan, kenyamanan juga harus diprioritaskan. Jalur pejalan kaki harus menawarkan kualitas rekreasi untuk mendukung kepuasan pengguna.

Keamanan sering kali terganggu ketika area pejalan kaki digunakan untuk kegiatan yang tidak terkait. Pertimbangan penting dalam perencanaan keselamatan pejalan kaki meliputi desain jalur yang menarik dan aman, kontrol kecepatan lalu lintas, penyediaan penghalang seperti pohon atau tanaman, kontinuitas rute pejalan kaki, dan kemampuan beradaptasi dengan kondisi musim dan waktu. Kenyamanan terkait erat dengan keselarasan tata ruang dan kesesuaian penggunaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain kejelasan sirkulasi, pemisahan antara zona pejalan kaki dan kendaraan, keteduhan dari sinar matahari dan hujan, perlindungan dari kejahatan, kebersihan lingkungan, dan daya tarik estetika, yang kesemuanya berkontribusi pada pengalaman pejalan kaki yang menyenangkan (Anggriani, 2009).

1.5.6 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna terhadap fasilitas publik di Indonesia terus menghadapi tantangan yang signifikan, terutama dalam hal kualitas dan aksesibilitas infrastruktur dasar. Salah satu masalah yang umum terjadi adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap kondisi trotoar, yang sering kali tidak memenuhi standar kenyamanan dan keamanan. Banyak trotoar di daerah perkotaan yang sempit, rusak, atau bahkan dialihfungsikan untuk parkir, aktivitas pedagang kaki lima, atau terhalang oleh tiang listrik dan rambu-rambu lalu lintas, sehingga menyulitkan pejalan kaki untuk bergerak dengan lancar. Situasi ini tidak hanya memaksa pejalan kaki untuk berjalan di jalan raya yang sibuk, yang menimbulkan risiko kecelakaan yang tinggi, tetapi juga mencerminkan kelemahan dalam perencanaan kota dan pengawasan oleh pihak

berwenang. Ketidaknyamanan ini semakin diperparah dengan kurangnya fasilitas pendukung seperti penerangan jalan, tempat duduk, dan akses yang ramah bagi penyandang disabilitas, yang pada akhirnya menggerogoti kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pembangunan infrastruktur yang seharusnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut (Kotler, 1997), kepuasan adalah tingkat perasaan yang dialami individu dari perbandingan antara harapannya dengan kinerja yang dirasakan. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kualitas mencakup semua elemen yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, termasuk setiap hal yang berhubungan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, kinerja, ketersediaan, daya tahan, estetika, keandalan, kemudahan pemeliharaan, logistik, dukungan, layanan pelanggan, pelatihan, pengiriman, penagihan, pengiriman, reparasi, pemasaran, garansi, dan biaya siklus hidup. Kepuasan adalah respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah melakukan pembelian atau pengalaman layanan, berdasarkan perbandingan antara kinerja aktual dan harapan, serta evaluasi terhadap pengalamannya terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan adalah evaluasi dimana hasil (*outcome*) setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan tersebut, seperti yang dinyatakan oleh Engel (Tjiptono, 2007) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai evaluasi purnabeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

1.5.6.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler et al., (2014), kepuasan didefinisikan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan ekspektasi mereka.” Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian individu terhadap kinerja atau hasil produk atau layanan dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka.

Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hawkins dan Lonney, sebagaimana dikutip dalam Tjiptono (2007), mengidentifikasi beberapa indikator kepuasan pelanggan, termasuk: (1) Konfirmasi Ekspektasi, (2) Niat untuk Menggunakan Kembali, dan (3) Kesiediaan untuk Merekomendasikan produk atau layanan tersebut.

Berikut ini adalah penjelasan lebih lanjut mengenai indikator-indikator kepuasan pelanggan yang akan dipakai dalam penulisan:

1. Kesesuaian Harapan, Mengukur sejauh mana harapan mengenai trotoar yang bebas dari pedagang kaki lima (PKL) atau parkir liar terpenuhi.
2. Minat untuk Menggunakan Kembali
 - a. Mengukur tingkat kenyamanan yang dirasakan ketika berjalan kaki, tanpa gangguan dari PKL atau kendaraan

- b. Mengukur tingkat keamanan yang dirasakan dari risiko seperti kecelakaan, kejahatan, atau bahaya lainnya ketika menggunakan fasilitas trotoar.
3. Kesiediaan untuk Merekomendasikan, Mengukur seberapa sering pengguna trotoar berbagi pengalaman positif tentang trotoar kepada orang lain dan kesiediaan mereka untuk memberikan umpan balik untuk perbaikan.

1.5.7 Pengembangan Hipotesis Penelitian

1.5.7.1 Hubungan Tangibles (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pengguna

Bukti fisik atau bukti tangible merujuk pada aspek-aspek yang terlihat dan dapat dirasakan dari suatu layanan yang dapat diamati dan dialami oleh pengguna, termasuk fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, dan bahan komunikasi. Dimensi ini memainkan peran krusial dalam membentuk kesan pertama dan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Zeithaml et al., (1996) menyatakan bahwa bukti fisik berfungsi untuk menunjukkan keberadaan penyedia layanan kepada pihak eksternal, mencakup unsur-unsur seperti penampilan fisik, peralatan, personel, dan teknologi yang diperlukan dalam penyampaian layanan.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Zaenuddin & As, 2024) menjelaskan bahwa tangibles membentuk

persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Sarana yang memadai, peralatan yang sesuai, dan penampilan staf yang profesional mampu menciptakan persepsi positif dan pengalaman layanan yang memuaskan. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa aspek fisik memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna (Zeithaml et al., 1996; Zaenuddin & As, 2024). Berdasarkan pembahasan ini, hipotesis alternatif yang diajukan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

H1 : Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki.

1.5.7.2 Hubungan Reliability (Keandalan) terhadap Kepuasan Pengguna

Reliability atau keandalan didefinisikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan akurat, konsisten, dan tepat waktu. Dimensi ini mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi komitmen, terutama yang berkaitan dengan hasil layanan dan karakteristik dasar layanan. Keandalan dianggap sebagai salah satu unsur kunci kualitas layanan yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Zeithaml et al., (1996) menekankan bahwa perusahaan yang gagal menyediakan layanan dasar yang diharapkan oleh pelanggan paling mungkin mengalami kegagalan layanan. Studi empiris juga

menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sinollah & Masruro, (2019) menemukan bahwa keandalan adalah faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemampuan organisasi untuk menyediakan layanan yang andal sejak awal mencerminkan kemampuannya untuk memenuhi janji layanan dengan akurasi yang memadai. Oleh karena itu, keandalan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna (Zeithaml et al., (1996); Sinollah & Masruro, (2019)). Berdasarkan penjelasan ini, hipotesis alternatif yang diajukan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

H2 : *Reliability* (Keandalan) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki.

1.5.7.3 Hubungan Responsiveness (Ketanggapan) terhadap Kepuasan Pengguna

Responsiveness atau ketanggapan mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau penyedia layanan siap dan mampu memberikan layanan dengan cepat dan responsif terhadap permintaan pelanggan. Dimensi ini menyoroti pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Zeithaml et al., (1996) mendefinisikan responsivitas sebagai kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara tepat waktu. Oleh karena itu, dimensi ini menekankan tindakan yang cermat, cepat, dan akurat

oleh penyedia layanan dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah konsumen.

Studi empiris menunjukkan bahwa responsivitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelanggan menilai kemampuan karyawan untuk merespons kebutuhan mereka secara positif, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Selain itu, motivasi karyawan untuk menyelesaikan masalah pelanggan selama penggunaan layanan secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, responsivitas memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna (Zeithaml et al., 1996; Kotler, 1997). Berdasarkan penjelasan ini, hipotesis alternatif yang diusulkan dalam studi ini adalah:

H3: *Responsiveness* (Ketanggapan) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki.

1.5.7.4 Hubungan Assurance (Jaminan) terhadap Kepuasan Pengguna

Assurance atau jaminan merujuk pada pengetahuan, keterampilan, keramahan, dan kredibilitas personel layanan, serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan. Dimensi ini erat kaitannya dengan kepercayaan pelanggan, artinya setiap organisasi atau penyedia layanan harus memiliki kemampuan yang kuat untuk membangun kepercayaan

pelanggan. Kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan dan produknya dapat meningkatkan keuntungan. Oleh karena itu, jaminan berfungsi sebagai unsur fundamental dalam membangun kepercayaan pelanggan, di mana kepuasan pelanggan seringkali bergantung pada keyakinan mereka bahwa perusahaan akan menyediakan layanan berkualitas tinggi, aman, dan andal.

Studi empiris menunjukkan bahwa jaminan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Aziz et al., (2023) menyatakan bahwa ketika pelanggan merasa yakin akan kompetensi, integritas, dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan mereka, mereka cenderung mengalami kepuasan yang lebih tinggi. Rasa percaya diri ini berkontribusi pada pengembangan hubungan pelanggan jangka panjang. Oleh karena itu, jaminan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna (Zeithaml et al., 1996; Aziz et al., (2023)). Berdasarkan penjelasan ini, hipotesis alternatif yang diusulkan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

H4: *Assurance* (Jaminan) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki.

1.5.7.5 Hubungan Empathy (Empati) terhadap Kepuasan

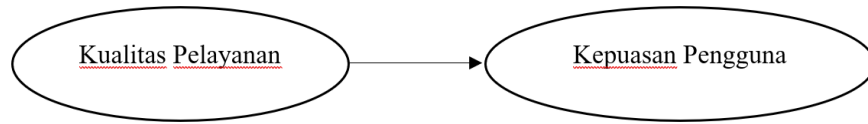
Pengguna

Empathy atau empati merujuk pada perhatian yang dipersonalisasi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya, termasuk kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi secara efektif, dan upaya organisasi untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dimensi ini juga melibatkan pemberian perhatian yang tulus dan personal kepada setiap pelanggan dalam upaya memahami ekspektasi mereka.

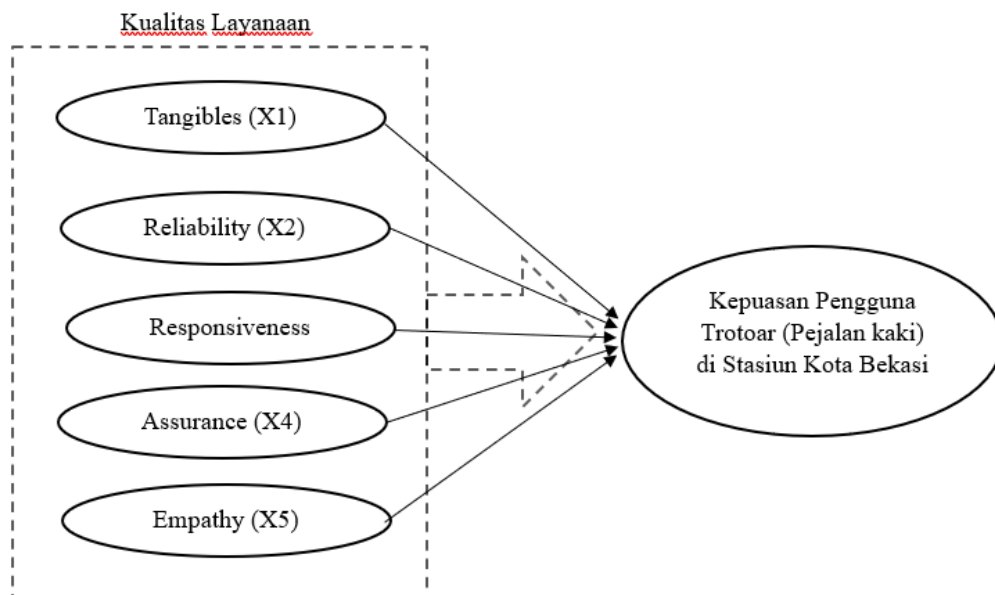
Penelitian empiris menunjukkan bahwa empati secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tanpa empati, pelanggan cenderung tetap tidak puas dengan kualitas layanan. Studi oleh (Wuryano et al., 2024) menggunakan analisis jalur menemukan bahwa empati memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, empati memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna (Zeithaml et al., 1996; Wuryano et al., 2024). Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis alternatif yang diusulkan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

H5: *Empathy* (Empati) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki.

1.5.8 Kerangka Teori



Gambar 1. 3 Model Konseptual



Gambar 1. 2 Model Hipotesis

Keterangan:

- : Secara Parsial
- : Secara Simultan

1.6 Hipotesis

Hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₁:Terdapat hubungan positif *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki di Stasiun Kota Bekasi.

H₂:Terdapat hubungan positif *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki di Stasiun Kota Bekasi.

H₃:Terdapat hubungan positif *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki di Stasiun Kota Bekasi.

H₄:Terdapat hubungan positif *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki di Stasiun Kota Bekasi.

H₅:Terdapat hubungan positif *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki di stasiun kota bekasi

H₆:Terdapat hubungan positif antara Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna trotoar/pejalan kaki di Stasiun Kota Bekasi.

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pejalan kaki terhadap pengguna trotoar dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara kondisi trotoar yang sebenarnya dengan harapan pengguna. Konsep ini mencerminkan penilaian subyektif pejalan kaki terhadap berbagai elemen layanan trotoar, yang meliputi kondisi fisik dan pemenuhan hak-hak dasar mereka sebagai pengguna jalan. Secara lebih spesifik, kepuasan ini dibentuk melalui proses evaluatif di mana individu membandingkan kondisi ideal yang mereka bayangkan-seperti trotoar yang lebar, rata, aman, dan tanpa

halangan-dengan kondisi aktual yang mereka temui di lapangan. Ketika kualitas trotoar memenuhi atau melebihi harapan pengguna, maka akan muncul rasa puas. Sebaliknya, jika trotoar sempit, rusak, atau dialihfungsikan untuk penggunaan lain seperti parkir kendaraan, ketidakpuasan cenderung muncul.

1.7.2 Kualitas Layanan (X)

Kualitas layanan trotoar mengacu pada keseluruhan upaya yang dilakukan oleh otoritas terkait dalam menyediakan dan mengelola infrastruktur pejalan kaki untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mendasar pengguna. Konsep ini berkaitan dengan sejauh mana trotoar berfungsi sebagai ruang pejalan kaki yang memadai, aman, dan nyaman sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Layanan trotoar dianggap berkualitas tinggi jika elemen fisik dan non-fisik secara efektif mendukung aktivitas pejalan kaki-seperti ketersediaan lebar jalur yang memadai, permukaan yang halus dan tidak licin, dan lingkungan yang bebas dari halangan atau bahaya. Sebaliknya, kualitas layanan trotoar dianggap buruk ketika trotoar gagal memenuhi peran utamanya sebagai jalur pejalan kaki yang aman dan nyaman, seperti kerusakan fisik, penyempitan jalur, atau penyalahgunaan untuk tujuan nonpejalan kaki yang mengganggu mobilitas pejalan kaki.

1.8 Definisi Operasional

Menurut Kerlinger (2006) dalam (Atmadja, 2018) menjelaskan bahwa definisi operasional memberikan makna pada suatu variabel melalui penetapan serangkaian aktivitas atau tindakan yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel

tersebut. Konstruk sendiri merujuk pada atribut atau karakteristik yang terkandung dalam suatu variabel. Sejalan dengan itu, Sumanto (2014) mengartikan konstruk sebagai representasi konsep-konsep yang bersifat sangat abstrak dari suatu variabel. Definisi operasional berperan sebagai elemen penting dalam penelitian karena memberikan panduan atau penjelasan mengenai cara mengukur suatu variabel secara konkret (Pasaribu et al., 2022).

Penelitian ini mengukur kualitas layanan trotoar berdasarkan persepsi pengguna (perceived quality) karena objek yang dinilai berupa fasilitas/infrastruktur pejalan kaki. Penggunaan persepsi pengguna sebagai dasar penilaian sejalan dengan kajian kualitas layanan jalur pedestrian yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna mampu menangkap pengalaman berjalan dan aspek-aspek kualitas yang dirasakan secara langsung di lapangan.

Dimensi kualitas layanan diadaptasi dari SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) dengan penekanan bahwa dimensi tersebut diterjemahkan ke atribut infrastruktur pedestrian (fisik jalur, operasional penggunaan, dan aspek pengelolaan).

Tabel 1.3 Definisi Operasional

Variabel	Dimensi/ Kode	Sub indikator operasional	Item	Acuan
Kualitas Layanan (X)	Tangibles / X1.1	Kualitas permukaan (kerataan, tidak berlubang/retak) sebagai bukti fisik utama yang membentuk kualitas berjalan (walkability)	Saya setuju bahwa kondisi fisik trotoar di Stasiun Kota Bekasi aman (permukaan rata, tidak retak/berlubang)	(Paul et al., 2024;Rodriguez et al., 2022)

	Tangibles / X1.2	Kebersihan jalur (sampah/kotoran/unsur yang mengganggu kenyamanan) sebagai atribut fisik lingkungan berjalan	Saya setuju bahwa trotoar di Stasiun Kota Bekasi bersih (tidak ada sampah berserakan)	(Rodriguez et al., 2022)
	Tangibles / X1.3	Ketersediaan amenities/street furniture (penerangan, rambu, tempat duduk, halte) yang mendukung kenyamanan dan utilitas berjalan	Saya setuju bahwa fasilitas pendukung trotoar di Stasiun Kota Bekasi lengkap (penerangan, rambu penunjuk, tempat duduk, halte)	(Chakam & Rakhmatulloh, 2024; Rodriguez et al., 2022)
	Tangibles / X1.4	Wayfinding/signage clarity: petunjuk arah dan informasi rute membantu navigasi pejalan kaki di kawasan stasiun	Saya setuju bahwa rambu atau petunjuk arah di sekitar trotoar Stasiun Kota Bekasi jelas dan lengkap	(Rodriguez et al., 2022)
	Tangibles / X1.5	Kenyamanan avisual/streetscape (tata letak rapi, penghijauan) yang memengaruhi pengalaman berjalan	Saya setuju bahwa trotoar di Stasiun Kota Bekasi memiliki 137 nilai estetika (tata letak rapi, tanaman penghijauan)	(Rodriguez et al., 2022)
	Reliability / X2.1	Konsistensi fungsi jalur: trotoar berfungsi sebagai jalur utama pejalan kaki dan bisa digunakan berulang secara konsisten	Saya setuju bahwa trotoar di Stasiun Kota Bekasi dapat diandalkan sebagai akses utama pejalan kaki (tidak terhalang pedagang kaki lima/kendaraan)	(Vestikowati et al., 2020; Rodriguez et al., 2022)
	Reliability / X2.2	Lebar efektif dan bebas okupansi dominan: fungsi	Saya setuju bahwa pemeliharaan	(Vestikowati et al., 2020)(Chak

		jalur tidak rutin tereduksi oleh hambatan (PKL/parkir/ojol)	trotoar di Stasiun Kota Bekasi sudah baik dan dilakukan secara berkala (Perbaikan kerusakan, pengecatan ulang)	am & Rakhmatulloh, 2024)
	Reliabilitas / X2.3	Predictability operasional jalur: bila ada perubahan/pengalihan, pengguna mendapat penandaan/informasi jelas (bukan “jalur tidak pernah berubah”)	Saya setuju bahwa terdapat kejelasan informasi tentang jalur trotoar di Stasiun Kota Bekasi (tidak ada perubahan tiba-tiba)	Rodriguez-Valencia et al., 2022
	Reliabilitas / X2.4	Stabilitas kondisi dari gangguan berulang: minim genangan/penghalang yang sering muncul dan mengganggu fungsi	Saya setuju bahwa trotoar di Stasiun Kota Bekasi bebas dari gangguan berulang (genangan air, penghalang)	Paul et al., 2024; Hidayat et al., 2009 (JSCE)
	Responsiveness / X3.1	Kecepatan tindak lanjut pengelola/pemerintah terhadap masalah fasilitas setelah keluhan/temuan	Saya setuju bahwa kecepatan penanganan keluhan terkait trotoar di Stasiun Kota Bekasi sudah optimal	Chakam & Rakhmatulloh, 2024; Rodriguez-Valencia et al., 2022
	Responsiveness / X3.2	Ketersediaan mekanisme umpan balik (kanal aduan/informasi) untuk mendukung respons cepat	Saya setuju bahwa ketersediaan saluran aduan (hotline, QR code, papan informasi) di sekitar trotoar Stasiun Kota Bekasi memadai	Rodriguez-Valencia et al., 2022
	Responsiveness / X3.3	Efektivitas respons lapangan: tindakan petugas/pengelola	Saya setuju bahwa respons petugas terkait	Chakam & Rakhmatulloh, 2024;

		memulihkan fungsi jalur saat ada gangguan (PKL/parkir liar/ojol)	gangguan (PKL, parkir liar, dll.) di sekitar trotoar Stasiun Kota Bekasi efektif	Hidayat et al., 2009 (JSCE)
	Assurance / X4.1	Perceived security: rasa aman dari kriminalitas (pengawasan/patrol i/lingkungan) saat menggunakan trotoar	Saya setuju bahwa trotoar di Stasiun Kota Bekasi aman dari kejahatan (tersedia CCTV, patroli, tingkat kriminalitas rendah)	Vallejo-Borda et al., 2020
	Assurance / X4.2	Presence/pengelolaan keamanan: keberadaan pengamanan meningkatkan kepercayaan pengguna	Saya setuju bahwa penjagaan oleh petugas keamanan di sekitar trotoar Stasiun Kota Bekasi memadai	Vallejo-Borda et al., 2020; Chakam & Rakhmatulloh, 2024
	Assurance / X4.3	Kejelasan informasi keselamatan: aturan/rambu yang mengurangi risiko dan meningkatkan rasa aman	Saya setuju bahwa informasi keselamatan di sekitar trotoar Stasiun Kota Bekasi jelas (misal: larangan parkir)	Rodriguez-Valencia et al., 2022
	Assurance / X4.4	Perceived safety: jalur meminimalkan risiko kecelakaan (terpeleset/tersandung/konflik ruang)	Saya setuju bahwa trotoar di Stasiun Kota Bekasi aman dan meminimalisir risiko kecelakaan	(Paul et al., 2024)
	Empathy / X5.1	Empathy = inklusivitas desain: fasilitas aksesibilitas (braille/ramp/akses kursi roda) sebagai wujud perhatian pada kebutuhan beragam pengguna	Saya setuju bahwa fasilitas inklusif (kursi roda, jalur braille) di trotoar Stasiun Kota Bekasi tersedia	Rodriguez-Valencia et al., 2022; Vallejo-Borda et al., 2020
	Empathy / X5.2	Human-centered management:	Saya setuju bahwa pihak	Chakam & Rakhmatulloh

		pengelola memahami kebutuhan pengguna (mis. pengaturan saat ramai, prioritas pengguna rentan)	berwenang memahami kebutuhan pejalan kaki (misal: pelebaran trotoar saat ramai)	oh, 2024; Rodriguez-Valencia et al., 2022
	Empathy / X5.3	Kemudahan akses/konektivitas: trotoar mudah dijangkau, koneksi ke tujuan utama, nyaman diakses	Saya setuju bahwa penempatan trotoar di Stasiun Kota Bekasi mudah diakses	Vallejo-Borda et al., 2020; Rodriguez-Valencia et al., 2022
	Empathy / X5.4	Perhatian kelompok rentan: desain/pengelolaan memperhatikan anak, lansia, ibu hamil (indikator inklusi)	Saya setuju bahwa terdapat perhatian terhadap kelompok khusus (anak-anak, lansia, ibu hamil) di trotoar Stasiun Kota Bekasi	Rodriguez-Valencia et al., 2022
Kepuasan Pengguna (Y)	Satisfaction / Y1	Kepuasan sebagai evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman penggunaan trotoar	Saya merasa puas dengan penggunaan trotoar	Vallejo-Borda et al., 2020
	Satisfaction / Y2	Niat menggunakan kembali sebagai konsekuensi kepuasan pengalaman	Saya bersedia menggunakan kembali trotoar di masa mendatang	Rodriguez-Valencia et al., 2022
	Satisfaction / Y3	Kesediaan merekomendasikan sebagai ekspresi evaluasi positif	Saya akan merekomendasikan trotoar kepada orang lain	Rodriguez-Valencia et al., 2022

Kode item X dan Y digunakan untuk memudahkan pengolahan data. Acuan

penelitian terdahulu pada konteks jalur pedestrian digunakan untuk memastikan indikator dan item yang dipakai tidak bersifat arbitrer, melainkan konsisten dengan konsep kualitas layanan berbasis persepsi pengguna pada infrastruktur pejalan kaki.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Creswell (Kismartini & Yusuf, 2023) setiap pendekatan penelitian memiliki karakteristik khusus. Pendekatan kuantitatif merujuk pada metode penelitian yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan menganalisis hubungan antar variabel. Studi ini menerapkan metode kuantitatif untuk menganalisis hubungan kualitas layanan yang dirasakan terhadap tingkat kepuasan pengguna trotoar di sekitar Stasiun Bekasi.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi penelitian, yang juga disebut sebagai universe, mencakup semua sumber data yang mampu memberikan informasi yang relevan untuk menjawab masalah penelitian. Oleh karena itu, populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti sebagai fokus penelitian (Machali, 2021). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari semua pejalan kaki yang menggunakan trotoar di sekitar Stasiun Kota Bekasi, meskipun jumlah pastinya tidak diketahui secara tepat,

1.9.2.2 Sampel

Sampel penelitian mengacu pada subset dari keseluruhan populasi penelitian, yang dipilih berdasarkan kemampuannya untuk mewakili karakteristik seluruh populasi (Machali, 2021). Sampel pada penelitian ini terdiri dari pejalan kaki yang menggunakan trotoar di

sekitar Stasiun Kota Bekasi. Jumlah pejalan kaki yang berfluktuasi dan sulitnya mengidentifikasi jumlah populasi secara tepat, ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan pendekatan Lemeshow, yang tidak memerlukan data populasi yang tepat (Lemeshow, 1990).

Rumus penentuan sampel oleh Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \times P \times (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

Z = Skor Z (1.96 untuk tingkat kepercayaan 95%)

P = Proporsi populasi (0.5 untuk variansi maksimal)

Q = 1 - P

d = Margin of error (10% atau 0.1)

Sesuai dengan rumus di atas, Perhitungan sampel menggunakan pendekatan Lemeshow dengan estimasi maksimal 50% serta tingkat eror 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan, ditemukan sampel pada penelitian adalah sebanyak 97 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik sampling non-probabilitas dengan memanfaatkan dua metode: sampling insidental dan sampling purposif. (Machali, 2021) menjelaskan bahwa sampling non-probabilitas merujuk pada pendekatan di mana tidak semua elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Akibatnya, pejalan kaki yang melintasi dan menggunakan trotoar di Stasiun Kota Bekasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel. Mengingat sifat dinamis populasi dan kesulitan dalam mengidentifikasi elemen-elemennya secara tepat, penggunaan sampling insidental dianggap paling sesuai, terutama karena kepraktisannya dan alokasi sumber daya yang efisien (Machali, 2021).

Sampling purposif adalah teknik sampling di mana peneliti secara sengaja memilih peserta yang dianggap paling relevan dengan tujuan penelitian berdasarkan kriteria tertentu. Metode ini bergantung pada karakteristik atau atribut populasi yang sudah diketahui sebelumnya dan dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Machali, 2021). Pertimbangan peneliti dalam penentuan sampel berdasarkan syarat berikut:

1. Berusia >17 tahun.
2. Pengguna trotoar/pejalan kaki di stasiun bekasi minimal 3x dalam seminggu.
3. Bersedia mengisi kuesioner untuk kebutuhan riset.

Kriteria responden ditetapkan sebagai pengguna yang menggunakan trotoar minimal 3 kali dalam seminggu. Penetapan frekuensi minimal ini digunakan untuk memastikan responden memiliki paparan pengalaman yang berulang (*repeated exposure*) sehingga penilaian yang diberikan tidak hanya berdasarkan pengalaman sesaat/sekali lewat, tetapi berdasarkan pengalaman yang lebih stabil dan representatif terhadap kondisi layanan trotoar. Dengan paparan berulang, persepsi kualitas layanan yang diukur menjadi lebih reliabel untuk menggambarkan kualitas yang dirasakan pengguna.

Pemberian batas minimal frekuensi penggunaan dilakukan untuk mengurangi bias penilaian dari pengalaman insidental (*one-off experience*) dan meningkatkan validitas penilaian persepsi terhadap atribut kualitas jalur pedestrian. Selain itu, Persepsi kualitas layanan pada fasilitas pedestrian dibentuk oleh pengalaman pengguna yang berulang dalam menggunakan jalur,

sehingga responden dengan frekuensi penggunaan lebih sering cenderung memberikan evaluasi yang lebih konsisten dibanding pengguna yang hanya sesekali melintas.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Penggunaan data kuantitatif dibenarkan oleh kemampuannya untuk mengukur variabel penelitian secara numerik-yaitu, kualitas layanan dan kepuasan pejalan kaki-dan untuk memfasilitasi analisis statistik dari hubungan antara variabel-variabel ini (Machali, 2021). Data akan dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang terdiri dari skala pengukuran yang telah ditentukan. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui secara empiris pengaruh kualitas layanan trotoar terhadap kepuasan pejalan kaki di sekitar Stasiun Kota Bekasi.

1.9.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu pejalan kaki yang menggunakan trotoar di sekitar Stasiun Bekasi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk menilai persepsi responden terhadap kualitas layanan trotoar berdasarkan dimensi SERVQUAL serta tingkat kepuasan mereka. Di sisi lain, data sekunder yang digunakan mencakup tiga kategori utama.

Pertama, dokumen hukum dan kebijakan, seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 131 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menjadi dasar hukum bagi hak pejalan kaki untuk mengakses fasilitas publik, termasuk trotoar, tempat penyeberangan pejalan kaki, dan infrastruktur pendukung lainnya. Kedua, laporan resmi dan data statistik yang dikeluarkan oleh lembaga pemerintah, seperti catatan kecelakaan lalu lintas yang melibatkan pejalan kaki dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas Polri), serta dokumentasi pembangunan dan perbaikan trotoar yang disediakan oleh Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air (DBMSDA) Kota Bekasi. Ketiga, studi terdahulu dan publikasi akademis yang relevan, termasuk jurnal, artikel, dan laporan penelitian yang membahas kualitas pelayanan publik, tingkat kepuasan pejalan kaki, dan kondisi trotoar di area Stasiun Kota Bekasi serta di pusat-pusat kota besar lainnya di Indonesia. Penggunaan data sekunder dalam penelitian ini bertujuan untuk memperkuat proses analisis dan memberikan landasan teori dan empiris yang kuat dalam mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pejalan kaki di sekitar Stasiun Kota Bekasi.

1.9.5 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala 1-5 sebagai alat ukur. Skala 1-5 dipilih karena ketepatannya dalam menilai persepsi, sikap, atau pendapat responden mengenai suatu subjek tertentu (Machali, 2021). Skala 1-5 digunakan penelitian ini untuk mengukur persepsi pejalan kaki terhadap kualitas layanan

trottoar berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta tingkat kepuasannya. Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dalam skala ordinal, yang kemudian dapat diubah menjadi data interval untuk analisis statistik. Skala 1-5 yang digunakan dalam penelitian ini berfungsi sebagai acuan standar pengukuran.

STS	: Sangat Tidak Setuju	→ 1
TS	: Tidak Setuju	→ 2
N	: Netral	→ 3
S	: Setuju	→ 4
SS	: Sangat Setuju	→ 5

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik utama pengumpulan data. Kuesioner berfungsi sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan informasi dari responden - pejalan kaki - mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan trotoar dan tingkat kepuasan mereka. Kuesioner ini terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun secara sistematis dan terstruktur yang selaras dengan tujuan penelitian. Setiap 22 (dua puluh dua) item pertanyaan dirancang untuk menilai lima dimensi *SERVQUAL-Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*-bersama dengan indikator kepuasan pejalan kaki. Responden diminta

untuk menunjukkan tanggapan mereka dengan menggunakan skala 1-5 yang telah ditentukan. Kuesioner didistribusikan secara langsung (tatap muka) kepada individu yang memenuhi kriteria pengambilan sampel di lokasi penelitian.

1.9.7 Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS (Statistical Product and Service Solution) sebagai alat pengolahan statistik. SPSS digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna trotoar atau pejalan kaki di kawasan Stasiun Kota Bekasi, memastikan bahwa hasil analisis bersifat sistematis, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Menurut Machali (2021), analisis korelasi Spearman Rank merupakan salah satu metode statistik non-parametrik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel data yang berskala ordinal. Teknik ini tidak mensyaratkan data harus berdistribusi normal, sehingga lebih fleksibel untuk digunakan dalam penelitian dengan skala pengukuran ordinal seperti skala Likert 1-5 yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis korelasi menggunakan Spearman Rank, serta perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

1.9.7.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*. Dalam pengujian ini, setiap nilai korelasi item (r_{hitung}) dibandingkan dengan r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, di mana n adalah jumlah responden penelitian.

Kriteria pengambilan keputusan validitas sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dinyatakan valid dan dapat digunakan.
- Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid dan dikeluarkan dari instrumen penelitian.

Nilai r_{tabel} diperoleh dari tabel distribusi korelasi r berdasarkan jumlah responden. Contoh, apabila jumlah sampel 97 responden, maka $df=95$ dan nilai $r_{tabel} \approx 0,200$.

Nilai r_{hitung} diambil dari output SPSS kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Uji validitas ini bertujuan memastikan kesesuaian item kuesioner dalam mengukur konstruk penelitian secara tepat.

1.9.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Kriteria reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk penelitian.

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka instrumen dinyatakan tidak reliabel dan perlu diperbaiki.

Uji ini memastikan instrumen memberikan hasil pengukuran yang stabil, konsisten, dan dapat dipercaya.

1.9.7.3 Analisis Korelasi Spearman Rank

Analisis korelasi Spearman Rank digunakan untuk menguji hubungan antara variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna trotoar. Metode ini bersifat non-parametrik, cocok untuk data ordinal seperti skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini serta tidak mengharuskan asumsi normalitas data.

Interpretasi nilai koefisien korelasi Spearman (r_s) adalah sebagai berikut:

Nilai r_s	Keterangan Tingkat Hubungan
0,00 – 0,25	Sangat Lemah
0,26 – 0,50	Cukup
0,51 – 0,75	Kuat
0,76 – 0,99	Sangat Kuat
1,00	Sempurna

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (p-value) terhadap level signifikansi 0,05. Hipotesis dikatakan signifikan apabila $p < 0,05$.

1.9.7.4 Koefisien Determinan

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna trotoar. Nilai R^2 didapatkan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi Spearman (r_s^2) dan dinyatakan dalam persen (%).

Semakin tinggi nilai R^2 menunjukkan semakin besar proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.