

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA TROTOAR/PEJALAN KAKI DI STASIUN KOTA BEKASI

Elsa Sabrina, Ari Subowo

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro



Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the suboptimal condition of sidewalks around Bekasi City Station, which have not provided adequate comfort and safety for pedestrians. The misuse of sidewalk space such as illegal parking, street vending, and ride-hailing pick-up points disrupts its function as a safe and accessible public space. This study aims to analyze the relationship between sidewalk service quality consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and pedestrian satisfaction in the Bekasi City Station area. This study employs a quantitative approach using a questionnaire distributed to 97 respondents selected through non-probability sampling. The data were analyzed using validity and reliability tests, descriptive analysis, and Spearman Rank correlation to examine the relationship between each service quality dimension and user satisfaction. The findings indicate that all service quality dimensions have a positive and significant relationship with pedestrian satisfaction. Based on the hierarchy analysis, Empathy is the most dominant dimension, followed by Assurance, Reliability, and Responsiveness, while Tangibles shows the lowest contribution, indicating the need to improve the physical condition of the sidewalks. Overall, sidewalk service quality has a positive and significant relationship with user satisfaction. This study highlights that improving sidewalk service quality particularly in terms of staff empathy, clarity of information, and service reliability plays an essential role in enhancing pedestrian comfort and satisfaction. The results are expected to serve as input for local governments in developing safer, more comfortable sidewalks that support sustainable urban mobility.

Keywords: *Service Quality, User Satisfaction, Pedestrians, Sidewalk, Bekasi City Station*

PENDAHULUAN

Perkembangan ruang publik di kawasan perkotaan menuntut tersedianya infrastruktur yang mendukung mobilitas harian masyarakat, termasuk fasilitas pejalan kaki seperti trotoar. Trotoar bukan

hanya jalur sirkulasi, tetapi bagian dari layanan publik yang menentukan keselamatan, kenyamanan, serta kelancaran aktivitas warga. Karena itu, keberadaan trotoar yang memadai berkontribusi pada peningkatan kelancaran, keamanan, dan

kenyamanan pergerakan pejalan kaki (Giska, 2024). Dalam konteks Indonesia, hak pejalan kaki atas fasilitas pendukung seperti trotoar dan penyeberangan juga memiliki landasan hukum, namun pemanfaatan jalur pejalan kaki yang tidak sesuai peruntukan masih sering terjadi dan mengurangi kualitas layanan yang diterima pengguna (Agusman et al., 2021).

Isu trotoar juga tidak bisa dilepaskan dari isu keselamatan transportasi. Secara global, keselamatan pejalan kaki merupakan layanan penting yang perlu dijamin pemerintah; WHO menunjukkan bahwa pejalan kaki menyumbang proporsi besar kematian di jalan raya, sehingga penyediaan infrastruktur aman (trotoar, penyeberangan, median) menjadi strategi kunci menurunkan risiko kecelakaan (World Health Organization, 2013). Pada konteks nasional, kerentanan pejalan kaki juga tercermin dari data kecelakaan: Korlantas Polri mencatat korban pejalan kaki masih tinggi, sehingga memperkuat urgensi pembenahan fasilitas pedestrian (Firmansyah et al., 2024).

Selain keselamatan, dimensi kesehatan masyarakat semakin menegaskan pentingnya berjalan kaki sebagai bentuk mobilitas aktif. Studi yang dirujuk Kemenkes menyebut rata-rata langkah harian masyarakat Indonesia masih

rendah dibanding rekomendasi minimum untuk manfaat kesehatan (Kemenkes RI, 2018). Kondisi kebugaran dan partisipasi olahraga yang belum tinggi juga memperlihatkan bahwa dukungan lingkungan berjalan kaki yang aman dan nyaman berpotensi mendorong aktivitas fisik masyarakat (Opini ITS, 2023). Dengan demikian, peningkatan kualitas trotoar tidak hanya berdampak pada keselamatan, tetapi juga mendorong gaya hidup lebih aktif dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan bermotor (Agustin, 2017). Urgensi ini menjadi semakin penting pada simpul transit, karena pejalan kaki adalah penghubung *first mile/last mile* dalam sistem transportasi publik.

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

Salah satu simpul dengan tekanan aktivitas tinggi adalah kawasan Stasiun Kota Bekasi. Pola kepadatan pejalan kaki di kawasan ini memuncak pada jam komuter pagi dan sore (Sukadi et al., 2022). Di sisi lain, Stasiun Bekasi melayani puluhan ribu penumpang per hari sehingga menghasilkan arus pejalan kaki yang besar

dan meningkatkan kebutuhan ruang berjalan yang aman, nyaman, serta andal (PT KAI Commuter, 2024; Syahidan et al., 2024).



Gambar 1. 1 Keadaan Trotoar di Stasiun Kota Bekasi

Sumber: REDigest.web.id

Namun, observasi lapangan menunjukkan kualitas trotoar di sekitar Stasiun Kota Bekasi masih belum memenuhi standar: lebar jalur tereduksi oleh aktivitas parkir dan berdagang, permukaan tidak rata/licin saat hujan, belum tersedia jalur braille maupun ramp untuk aksesibilitas, serta fasilitas pendukung (penerangan, tempat sampah, papan informasi) belum konsisten. Kondisi ini mengindikasikan lemahnya penerapan *universal design* dan *inclusive mobility*, sehingga kebutuhan kelompok rentan (anak-anak, lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas) belum terakomodasi optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memandang trotoar sebagai produk layanan publik, sehingga penilaiannya tidak berhenti pada “ada/tidak ada” fasilitas, melainkan pada bagaimana kualitas layanan trotoar dikelola dan

dirasakan pengguna. Kerangka *walkability* menekankan bahwa lingkungan berjalan kaki terbentuk dari interaksi fasilitas pedestrian dan dukungan lingkungan yang membuat pejalan kaki merasa nyaman dan aman (Tanan et al., 2017). Dengan demikian, kualitas layanan trotoar perlu dievaluasi secara sistematis sebagai dasar perbaikan layanan publik di kawasan stasiun.

Rumusan Masalah

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?

Kajian Teori

1) Pelayanan Publik dan Trotoar sebagai Produk Layanan

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara yang diselenggarakan pemerintah melalui penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Dalam pendekatan New Public Service, warga diposisikan bukan sekadar konsumen, melainkan pihak yang turut memiliki layanan publik; karena itu orientasi layanan seharusnya “melayani” kepentingan warga (Denhardt & Denhardt, 2015). Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat agar menghasilkan kepuasan publik yang optimal (Supriadi et al., 2021). Dalam konteks ini, trotoar dapat dipahami sebagai bagian dari layanan publik yang harus memenuhi prinsip aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan (Supriadi et al., 2021).

Dalam unsur pelayanan publik, proses layanan melibatkan penyedia,

penerima, jenis layanan, dan berujung pada kepuasan (Barata, 2003). Ketika trotoar diposisikan sebagai layanan, maka evaluasi tidak berhenti pada ketersediaan fisik, tetapi meluas pada bagaimana trotoar dikelola agar fungsinya konsisten serta memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam.

2) Konsep Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna (Kotler, 1997). Kualitas layanan juga dapat dipahami sebagai kesenjangan (gap) antara harapan (expectation) dan persepsi (perception); jika kinerja sesuai harapan maka pengguna puas, sedangkan ketidaksesuaian memunculkan ketidakpuasan (Tjiptono, 2007). Dalam konteks trotoar, “gap negatif” dapat terjadi ketika pengguna mengharapkan jalur aman dan lapang, tetapi realitas menunjukkan jalur terhalang okupansi, rusak, atau tidak nyaman.

3) SERVQUAL sebagai Kerangka Pengukuran Kualitas Layanan

SERVQUAL merupakan salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy

(Zeithaml et al., 1996). Kerangka ini tidak hanya relevan pada sektor privat, tetapi juga dapat menjadi basis evaluasi layanan publik; dalam konteks trotoar, dimensi seperti reliability dan tangibles sering menjadi dominan karena berkaitan langsung dengan fungsi dasar infrastruktur, sementara empathy dan responsiveness kerap diabaikan dalam praktik (Chandra et al., 2020). Dalam skripsimu, dimensi SERVQUAL juga dipetakan selaras dengan unsur pelayanan publik (provider–recipient–service type) sehingga relasi penyedia dan penerima layanan menjadi jelas (Barata, 2003; Zeithaml et al., 1996).

4) Penegasan: SERVQUAL untuk Trotoar sebagai Infrastruktur (bukan Interaksi Interpersonal)

Pada objek trotoar, SERVQUAL tidak diposisikan sebagai penilaian interaksi interpersonal semata (misalnya keramahan petugas), melainkan sebagai persepsi pengguna terhadap kinerja layanan trotoar dan sistem pengelolaannya—mencakup kondisi fisik, konsistensi fungsi jalur, respons pengelola atas gangguan, jaminan rasa aman, serta keberpihakan layanan pada kebutuhan pengguna (Chandra et al., 2020; Zeithaml et al., 1996). Ini sejalan dengan kerangka pelayanan publik yang menekankan kualitas layanan sebagai hasil interaksi

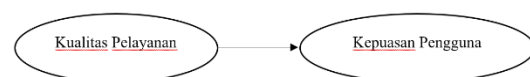
unsur penyelenggaraan layanan publik (Barata, 2003).

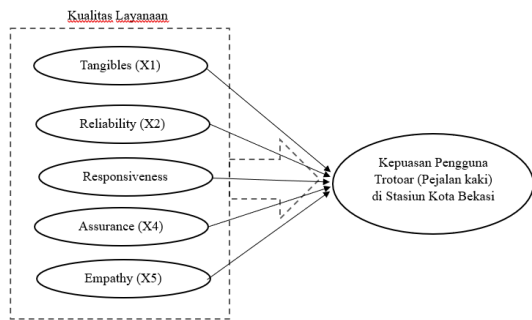
5) Kepuasan Pengguna

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi (Kotler et al., 2014). Dalam kerangka pengukuran, indikator kepuasan mencakup konfirmasi ekspektasi, niat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan (Tjiptono, 2007). Dengan demikian, kepuasan pengguna trotoar merupakan outcome yang logis untuk menilai apakah kualitas layanan trotoar telah memenuhi harapan pengguna.

6) Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Penelitian ini menempatkan kualitas layanan trotoar (X) yang dioperasionalisasi melalui lima dimensi SERVQUAL sebagai variabel yang dipersepsikan pengguna, dan diasumsikan berhubungan positif dengan kepuasan pengguna (Y) (Zeithaml et al., 1996; Kotler, 1997).





Keterangan:

- : Secara Parsial
 - - - - - : Secara Simultan

Berdasarkan itu, hipotesis penelitian adalah:

- H1: Tangibles berhubungan positif dengan kepuasan pengguna trotoar.
 H2: Reliability berhubungan positif dengan kepuasan pengguna trotoar.
 H3: Responsiveness berhubungan positif dengan kepuasan pengguna trotoar.
 H4: Assurance berhubungan positif dengan kepuasan pengguna trotoar.
 H5: Empathy berhubungan positif dengan kepuasan pengguna trotoar.
 H6: Kualitas Layanan berhubungan positif dengan kepuasan pengguna trotoar

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang diterapkan adalah tipe penelitian kuantitatif, yaitu menguji hubungan antara variabel kualitas layanan trotoar (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) terhadap kepuasan pengguna trotoar di kawasan Stasiun Kota Bekasi. Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah

seluruh pejalan kaki yang menggunakan trotoar di sekitar Stasiun Kota Bekasi, namun jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti karena sifat pengguna yang dinamis dan berfluktuasi. Mengingat populasi tidak diketahui secara tepat serta keterbatasan waktu dan tenaga penelitian, maka peneliti menerapkan sistem sampel. Penentuan besaran sampel menggunakan pendekatan Lemeshow (estimasi maksimal 50% dan tingkat error 10%), sehingga diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 97 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan memanfaatkan dua metode, yaitu sampling insidental dan sampling purposif. Sampling insidental digunakan karena responden dipilih dari pejalan kaki yang kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan dianggap paling praktis untuk populasi yang sulit diidentifikasi elemennya. Selanjutnya, sampling purposif diterapkan untuk memastikan responden sesuai dengan tujuan penelitian melalui kriteria: berusia >17 tahun, menggunakan trotoar di Stasiun Bekasi minimal 3x dalam seminggu, serta bersedia mengisi kuesioner. Kriteria frekuensi $\geq 3x/minggu$ ditetapkan agar responden memiliki pengalaman berulang sehingga persepsi yang diberikan lebih

stabil dan mengurangi bias pengalaman sesaat.

Teknik pengumpulan data utama menggunakan kuesioner yang didistribusikan secara langsung (tatap muka) kepada responden di lokasi penelitian. Kuesioner terdiri dari 22 (dua puluh dua) item pernyataan yang dirancang untuk mengukur lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) serta indikator kepuasan pejalan kaki, dengan skala pengukuran 1–5. Skala 1–5 digunakan untuk menangkap tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan dalam bentuk data ordinal yang dapat diolah secara statistik. Teknik analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS untuk memastikan pengolahan data berjalan sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Uji validitas instrumen dilakukan dengan metode Corrected Item-Total Correlation dengan membandingkan nilai *r-hitung* setiap item terhadap *r-tabel* pada tingkat signifikansi 0,05 ($df = n-2$). Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dengan kriteria instrumen reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0,6$. Uji korelasi yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan Uji Korelasi Spearman Rank karena data kuesioner berskala ordinal (Likert), serta Spearman

merupakan uji non-parametrik yang sesuai untuk melihat hubungan antarvariabel pada data ordinal tanpa mensyaratkan normalitas. Koefisien determinasi (R^2/KD) dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi hubungan yang diberikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pada variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5), serta Kepuasan Pengguna (Y) memenuhi kriteria validitas ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$; $\text{Sig.} < 0,05$). Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 (Tangibles)	0.885	Reliabel
X2 (Reliability)	0.821	Reliabel
X3 (Responsiveness)	0.837	Reliabel
X4 (Assurance)	0.834	Reliabel
X5 (Empathy)	0.921	Reliabel
Y (Kepuasan Pengguna)	0.841	Reliabel

Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga instrumen reliabel. Nilai masing-masing variabel adalah: Tangibles 0,885; Reliability 0,821; Responsiveness 0,837;

Assurance 0,834; Empathy 0,921; Kepuasan Pengguna 0,841.

3. Pengujian Hipotesis (Spearman Rank) dan Pembahasan

Secara umum, kepuasan pengguna trotoar cenderung rendah. Rekap variabel Kepuasan Pengguna (Y) didominasi kategori Tidak Setuju (51,5%), sementara Setuju 13,4% dan Sangat Setuju 15,5%. Kondisi ini menjadi konteks penting: dimensi kualitas layanan yang paling mengganggu pengalaman berjalan (keamanan, keandalan fungsi, keberpihakan pada pengguna) cenderung menunjukkan hubungan lebih kuat dengan kepuasan.

a. Hubungan Tangibles (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 3.2 Hasil Uji Spearman Rank X1 dengan Y

Spearman's rho	Tangibles	Correlation Coefficient	Tangibles	Kepuasan Pengguna
		Sig. (2-tailed)	1.000	.520**
		N	-	.000
	Kepuasan Pengguna	Correlation Coefficient	.97	.97
		Sig. (2-tailed)	.520**	1.000
		N	.000	-
			97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Koefisien korelasi Spearman menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara Tangibles dan Kepuasan Pengguna ($r_s = 0,520$; Sig. $< 0,05$) dengan kontribusi $R^2 = 27,04\%$. Secara deskriptif, persepsi terhadap Tangibles cenderung negatif: Tidak Setuju 50,5% dan Sangat Tidak Setuju 19,6%. Temuan item

menunjukkan problem fisik paling nyata pada keselamatan permukaan dan kebersihan: X1.1 (permukaan aman/nyaman) serta X1.2 (kebersihan) didominasi penilaian negatif.

Secara teoritik, tangibles merupakan “kondisi layanan paling dasar”. Ketika permukaan rusak/kotor, pengguna menilai layanan gagal pada level minimum; inilah mengapa tangibles tetap signifikan tetapi kontribusinya paling rendah—ia bekerja seperti *hygiene factor*: kondisi fisik yang buruk cepat menurunkan kepuasan, namun perbaikan fisik saja tidak otomatis menciptakan kepuasan tinggi jika dimensi keamanan, keandalan fungsi, dan keberpihakan belum terpenuhi (Zeithaml et al., 1996; Chandra et al., 2020).

Implikasi kebijakan: pemetaan dan perbaikan titik bahaya berbasis risiko (spot repair), rutinitas kebersihan dengan jadwal jelas dan penambahan fasilitas sampah di titik padat, serta drainase mikro pada titik genangan. Indikator evaluasi: penurunan keluhan permukaan/kebersihan dan turunnya proporsi ketidaksetujuan item X1.1–X1.2 pada survei ulang.

b. Hubungan Reliability (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 3.3 Hasil Uji Spearman Rank X2 dengan Y

Spearman's rho	Reliability	Correlation Coefficient	Reliability	Kepuasan Pengguna
		Sig. (2-tailed)	1.000	.651**
		N	-	.000
	Kepuasan Pengguna	Correlation Coefficient	.651**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	-
		N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability berhubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Pengguna ($r_s = 0,651$; Sig. $< 0,05$) dengan $R^2 = 42,38\%$. Rekap jawaban menunjukkan Tidak Setuju 55,7% dan Sangat Tidak Setuju 14,4%, menandakan trotoar belum dipersepsikan andal sebagai jalur yang dapat digunakan konsisten.

Reliability pada trotoar harus dipahami sebagai keandalan fungsi jalur: dapat dilalui tanpa hambatan berulang, tidak kehilangan fungsi karena okupansi, dan tidak memaksa pengguna turun ke badan jalan (Zeithaml et al., 1996; Chandra et al., 2020). Pada kawasan stasiun yang berbasis waktu, ketidakandalan menimbulkan efek berantai: pengguna turun ke badan jalan → risiko konflik meningkat → rasa aman turun → kepuasan turun. Ini menjelaskan mengapa R^2 reliability besar: kepuasan terutama naik bila trotoar benar-benar bisa diandalkan setiap hari.

Implikasi kebijakan: kebijakan pemulihan fungsi trotoar (function

restoration policy) melalui penertiban okupansi yang konsisten, penataan titik konflik (zona resmi pick-up/drop-off, penataan koridor), serta rekayasa arus pejalan kaki pada jam puncak untuk mengurangi bottleneck. Indikator evaluasi: durasi hambatan jalur turun, titik konflik berulang berkurang, skor reliability meningkat.

c. Hubungan Responsiveness (X3) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 3.4 Hasil Uji Spearman Rank X3 dengan Y

Spearman's rho	Responsive-ness	Correlation Coefficient	Responsive-ness	Kepuasan Pengguna
		Sig. (2-tailed)	1.000	.630**
		N	-	.000
	Kepuasan Pengguna	Correlation Coefficient	.630**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	-
		N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Responsiveness berhubungan positif dan signifikan ($r_s = 0,630$; Sig. $< 0,05$) dengan $R^2 = 39,69\%$. Secara deskriptif, Tidak Setuju 45,4% dan Sangat Tidak Setuju 13,4% menunjukkan pengguna belum merasakan ketanggapan pengelola memadai.

Dalam layanan infrastruktur publik, responsiveness adalah *visible response*: pengguna menilai kualitas dari seberapa cepat masalah ditangani dan apakah gangguan dicegah agar tidak berulang (Zeithaml et al., 1996; Chandra et al., 2020). Pada kawasan stasiun, gangguan bersifat repetitif (okupansi jalur, kerusakan

kecil, titik konflik), sehingga persepsi “hadir/tidak hadirnya pengelola” menjadi determinan kepuasan.

Implikasi kebijakan: sistem aduan satu pintu (QR/WA) di koridor dengan SLA respons, patroli terjadwal (bukan insidental), serta publikasi log tindakan agar pengguna melihat bukti penanganan. Indikator evaluasi: waktu respons turun, kasus berulang di lokasi sama turun, skor responsiveness naik.

d. Hubungan Assurance (X4) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 3.5 Hasil Uji Spearman Rank X4 dengan Y

Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	Assurance	Kepuasan Pengguna
		1.000	.679**	
		Sig. (2-tailed)	-	.000
	Kepuasan Pengguna	N	97	97
		Correlation Coefficient	.679**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	-
		N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Assurance berhubungan positif dan signifikan ($r_s = 0,679$; Sig. $< 0,05$) dengan $R^2 = 46,10\%$. Ini menunjukkan kepuasan sangat dipengaruhi jaminan rasa aman dan kepercayaan pengguna saat berjalan.

Pada simpul transportasi, keamanan adalah *threshold* kepuasan. Ketika rasa aman rendah, pengguna tidak hanya tidak puas, tetapi cenderung menghindari berjalan atau memilih rute yang lebih berisiko/berbiaya (Kotler et al., 2014; Chandra et al., 2020). Karena itu, intervensi

keamanan sering berdampak lebih kuat daripada perbaikan fisik semata.

Implikasi kebijakan: audit dan perbaikan penerangan, CCTV + signage area diawasi, pembatas fisik pada segmen rawan kendaraan masuk trotoar, serta penguatan penyeberangan aman dan traffic calming. Indikator evaluasi: persepsi tidak aman menurun, insiden/near-miss menurun, rasa aman malam hari meningkat.

e. Hubungan Empathy (X5) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 3.6 Hasil Uji Spearman Rank X5 dengan Y

Spearman's rho	Empathy	Correlation Coefficient	Empathy	Kepuasan Pengguna
		1.000	.765**	
		Sig. (2-tailed)	-	.000
	Kepuasan Pengguna	N	97	97
		Correlation Coefficient	.765**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	-
		N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Empathy memiliki hubungan paling kuat dan signifikan ($r_s = 0,765$; Sig. $< 0,05$) dengan $R^2 = 58,52\%$. Rekap variabel menunjukkan penolakan tinggi, menandakan persoalan keberpihakan layanan/inkluisivitas.

Empathy pada layanan trotoar bukan “ramah petugas”, tetapi keberpihakan desain dan pengelolaan pada kebutuhan pengguna yang beragam, terutama kelompok rentan (Zeithaml et al., 1996; Chandra et al., 2020). Dominannya empathy menjelaskan karakter layanan di simpul mobilitas: pengguna tidak

homogen; ada lansia, difabel, pengguna dengan barang, ibu dengan anak, dan pengguna pada jam puncak. Ketika layanan tidak human-centered, trotoar dipersepsikan “tidak memihak”, sehingga kepuasan jatuh meskipun perbaikan fisik dilakukan parsial.

Implikasi kebijakan: audit universal design (ramp, curb cut, guiding block fungsional, lebar minimum, penghilangan hambatan permanen), standarisasi fasilitas kelompok rentan pada titik-titik kunci, dan manajemen kerumunan jam puncak melalui penandaan jalur/titik tunggu. Indikator evaluasi: skor empathy naik, persepsi “memudahkan semua pengguna” meningkat, hambatan aksesibilitas berkurang.

f. Hubungan Kualitas Layanan (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 3.7 Hasil Uji Spearman Rank Simultan X (X1-X5) dengan Y

Spearman's rho	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna
			1.000	.730**
		Sig. (2-tailed)	-	.000
	Kepuasan Pengguna	Correlation Coefficient	.97	.97
			.730**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	-
		N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Koefisien korelasi Spearman menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai $r_s = 0,730$ dan $\text{Sig.} = 0,000 (< 0,05)$ pada $N = 97$. Artinya, semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas

layanan trotoar secara keseluruhan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Besaran kontribusi hubungan tercermin pada $R^2 = 53,29\%$, yang menunjukkan bahwa sekitar 53,29% variasi kepuasan pengguna berasosiasi dengan kualitas layanan trotoar, sedangkan sisanya 46,71% dipengaruhi faktor lain di luar variabel penelitian, seperti kondisi lingkungan kawasan stasiun, kepadatan aktivitas, karakter perjalanan pengguna, serta faktor eksternal yang membentuk pengalaman berjalan.

Secara deskriptif, hubungan kuat ini juga relevan dengan kondisi kepuasan yang cenderung rendah: variabel Kepuasan Pengguna (Y) didominasi kategori Tidak Setuju (51,5%), sementara kategori Setuju (13,4%) dan Sangat Setuju (15,5%) masih lebih kecil. Artinya, masih terdapat “ruang perbaikan” yang besar: ketika kualitas layanan ditingkatkan, peluang peningkatan kepuasan juga tinggi karena porsi kontribusi X terhadap Y mencapai lebih dari setengah. Dalam kerangka teori kualitas layanan, kepuasan muncul ketika persepsi kinerja layanan mendekati atau melampaui harapan; sebaliknya, ketika terdapat gap negatif (kinerja di bawah harapan), pengguna cenderung tidak puas (Tjiptono, 2007; Kotler et al., 2014). Pada konteks trotoar sebagai layanan publik, “kualitas” tidak hanya dimaknai kondisi

fisik, tetapi juga konsistensi fungsi jalur, ketanggapan pengelola, jaminan rasa aman, serta keberpihakan layanan pada kebutuhan pengguna (Barata, 2003; Denhardt & Denhardt, 2015).

Temuan rs yang tinggi ini perlu dibaca sebagai gambaran bahwa kepuasan pejalan kaki terbentuk dari pengalaman layanan yang menyatu (integrated experience). Hal ini konsisten dengan kerangka SERVQUAL yang menempatkan kualitas layanan sebagai konstruk multidimensi—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—yang secara bersama-sama membentuk persepsi kualitas (Zeithaml et al., 1996). Karena itu, perbaikan yang dilakukan parsial (misalnya hanya memperbaiki fisik) berpotensi menghasilkan peningkatan kepuasan yang terbatas apabila tidak disertai pemulihan fungsi jalur, perbaikan keamanan, respons pengelola yang terlihat, dan desain yang inklusif. Dengan kata lain, hasil korelasi $X \rightarrow Y$ menegaskan bahwa kebijakan perlu diarahkan pada kualitas layanan sebagai sistem, bukan sekadar proyek fisik (Chandra et al., 2020; Zeithaml et al., 1996).

Implikasi kebijakan dari hubungan kuat ini adalah perlunya strategi peningkatan kualitas layanan trotoar yang terintegrasi dan bertahap mengikuti hierarki dimensi (Empathy–Assurance–Reliability

Responsiveness–Tangibles). Kebijakan dapat difokuskan pada *quick wins* yang paling kasat mata dan cepat menurunkan ketidakpuasan: perbaikan titik bahaya permukaan, kebersihan rutin, serta drainase mikro (Tangibles), disertai penguatan respons yang terlihat melalui kanal aduan dan patroli terjadwal (Responsiveness). Prioritas bergeser pada pemulihan fungsi jalur dan pengendalian titik konflik agar trotoar benar-benar andal (Reliability) serta penguatan keamanan melalui penerangan, pengawasan, pembatas jalur, dan penyeberangan aman (Assurance). Strategi utama adalah memperkuat aspek inklusif dan human-centered (Empathy) melalui audit aksesibilitas, standarisasi fasilitas kelompok rentan, serta pengelolaan kerumunan pada jam puncak.

Simpulan hipotesis: H_0 ditolak dan H_a diterima, Kualitas Layanan (X) berhubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Pengguna (Y).

4. Hierarki Temuan dan Implikasi Kebijakan Terintegrasi

Urutan dominansi hubungan adalah: Empathy $\rightarrow$ Assurance $\rightarrow$ Reliability $\rightarrow$ Responsiveness $\rightarrow$ Tangibles. Hierarki ini menjadi peta prioritas intervensi: mulai dari human-centered & inklusif (Empathy), kemudian keamanan (Assurance), pemulihan fungsi

jalur (Reliability), tata kelola respons (Responsiveness), dan perbaikan fisik dasar (Tangibles). Agar efektif, implementasi memerlukan koordinasi lintas aktor dan monitoring berbasis indikator kinerja layanan (Denhardt & Denhardt, 2015; Supriadi et al., 2021).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uji korelasi Spearman Rank, seluruh dimensi kualitas layanan trotoar yang diadaptasi dari SERVQUAL—Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empathy (X5) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Pengguna (Y). Artinya, semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas layanan trotoar, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna (Zeithaml et al., 1996; Kotler, 1997).

Penelitian juga menegaskan bahwa kekuatan hubungan tiap dimensi tidak seragam. Dimensi Empathy menjadi yang paling dominan ($r_s = 0,765$; $R^2 = 58,52\%$), diikuti Assurance ($r_s = 0,679$; $R^2 = 46,10\%$), Reliability ($r_s = 0,651$; $R^2 = 42,38\%$), Responsiveness ($r_s = 0,630$; $R^2 = 39,69\%$), dan Tangibles ($r_s = 0,520$; $R^2 = 27,04\%$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna trotoar di kawasan Stasiun Kota Bekasi paling efektif

bila kebijakan memprioritaskan aspek inklusivitas/human-centered dan jaminan rasa aman, kemudian memastikan fungsi jalur yang andal serta respons pengelola yang terlihat, dengan perbaikan fisik sebagai fondasi minimum (Chandra et al., 2020; Zeithaml et al., 1996).

Saran

Secara praktis, pemerintah daerah/pengelola kawasan stasiun disarankan menerapkan strategi bertahap sesuai hierarki temuan: (1) audit aksesibilitas dan penguatan fasilitas inklusif (Empathy), (2) perbaikan keamanan melalui penerangan, pengawasan, dan pembatas jalur (Assurance), (3) pemulihan fungsi trotoar dari okupansi dan penataan titik konflik (Reliability), (4) mekanisme aduan dan patroli terjadwal dengan SLA agar respons terlihat (Responsiveness), serta (5) quick wins perbaikan permukaan, kebersihan, dan drainase mikro (Tangibles). Penerapan strategi ini perlu didukung koordinasi lintas instansi serta monitoring berbasis indikator pelayanan publik (Supriadi et al., 2021; Denhardt & Denhardt, 2015).

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mengombinasikan data persepsi dengan data observasi/audit objektif (misalnya audit aksesibilitas, titik konflik keselamatan, tingkat hambatan jalur) dan

mempertimbangkan rancangan sampling yang membedakan jam sibuk dan non-sibuk agar representativitas meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusman, S. DI, Ofin, W., Daru, L., & Wally, S. (2021). *Agusman, Wa Ofin, La Daru, Sajiman Wally. 07*, 1–6. <http://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/rancangbangun>
- Agustin, I. W. (2017). Penerapan Konsep Walkability Di Kawasan Alun-Alun Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Kota*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.14710/jpk.5.1.45-57>
- Anggriani, N. (2009). Pedestrian Ways Dalam Perancangan Kota. *Klaten: Yayasan Humaniora*.
- Atmadja, I. D. G. (2018). Asas-asas hukum dalam sistem hukum. *Kertha Wicaksana*, 12(2), 145–155.
- Aurellia, D., Salsabila, P., Hasyim, A. W., & Hariyani, S. (2024). *Tingkat pelayanan jalur pejalan kaki terhadap elemen-elemen. 13*(0341).
- Aziz, R. A., Awaluddin, & Ulang, A. (2023). Institute of Research and Publication Indonesia IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Al-Fazza Kredit Syariah Mandiri. *Indonesian Journal OfBusiness Economics and Management* , 2, 35–43. <https://journal.irpi.or.id/index.php/ijbem>
- Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. (2025). *KOTA BEKASI DALAM ANGKA 2025*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Chakam, M. F., & Rakhmatulloh, A. (2024). Study on Service Quality and Priorities of Pedestrian Path Development in Malioboro Area to Support Sustainable Urban Mobility. *Astonjadro*, 13(1), 138–145. <https://doi.org/10.32832/astonjadro.v13i1.14534>
- Chandra, T., CHANDRA, S., & HAFNI, L. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. CV IRDH.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dr. Iwan Satibi, Ms. (2012). Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik. *Unpas Press*, 22–25. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/books/article/view/480>
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1986). *Consumer behavior*. Dryden Press.
- Hamdhan, D., & Kurniawan, S. (2024). *Kajian Standar Pelayanan Minimum dan Kualitas Pelayanan di Stasiun Surabaya Pasar Turi. 2*(2), 45–53. <https://doi.org/10.56855/jeep.v2i2.1295>
- Hayati, M., Damayanti, Baknopi, Dianti, I., Jaweda, P. M. C., Darmawan, D., Sahala, R., & Hisyamudin. (2024). Kepuasan Masyarakat terhadap Pembangunan Pedestrian di Pasar Sambas. *Ekodestinas*, 2(1), 10–16. <https://doi.org/10.59996/ekodestinas.v2i1.180>
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1),

- 24–34.
<https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Jaya, F. H., Afni, D. N., & Afirta, Y. (2024). *Pengguna Pedestrian Jalan (Trotoar) Dalam Pergerakan di Ruas Jalan Ryacudu Bandar Lampung Study Of Road Pedestration Users ' Preferences in Movement on the Ryacudu Road Section in Bandar Lampung*. 09, 0–5.
- Juniardi, J. (2010). Analisis Kebutuhan Fasilitas Penyeberangan Dan Perilaku Pejalan Kaki Menyeberang Di Ruas Jalan Kartini Bandar Lampung. *Jurnal Teknik Sipil Bandar Lampung*, 1(1), 134740.
- Kholifah, N. A., Setiawan, B., & Sunaryo, B. (2020). Pengaruh Kualitas Nightlife Attraction Terhadap. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 3(1), 76–84.
- Kismartini, & Yusuf, I. M. (2023). Buku Ajar Pengantar Metode Penelitian. In *Tangsel: FSH UIN Jakarta*.
- Kotler, P. (1997). Marketing management: Analysis, planning, implementation and control. (No Title).
- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management 14/e*. Pearson.
- Kusumadhani, Y. (2017). Administrasi Publik. In *Universitas Brawijaya* (Vol. 53, Issue 9).
- Laisak, A. H., Rosli, A., & Sa'adi, N. (2021). The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 13(2), 53.
<https://doi.org/10.5539/ijms.v13n2p53>
- Lemeshow, S. (1990). Adequacy of sample size in health studies. (No Title).
- Litman, T. (2013). *Valuing and Improving Transportation-Related Data Programs*. Victoria Transport Policy Institute Victoria, British Columbia, Canada.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Praktis Merencanakan, Panduan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif, Melaksanakan*.
- Mauliani, L., Purwantiasning, A. W., & Aqli, W. (2013). Kajian Jalur Pedestrian sebagai Ruang Terbuka pada Area Kampus (Lily Mauliani, Ari Widyati Purwantiasning, Wafirul Aqli). *Jurnal Arsitektur NALArs*, 12(May 2015), 1–9.
- Melawat, S. H. (2022). Pengantar Administrasi Publik. In *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*.
[http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku pengantar administrasi publik.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku%20pengantar%20administrasi%20publik.pdf)
- Muatan, J. A., Rifai, A. I., & Handayani, S. (2023). The Analysis of National Road User Satisfaction in Urban Area (Case Study of The PGC-Kramat Jati-Graha Cijantung Route, Jakarta). *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 1(1), 397–408.
<https://doi.org/10.55324/ijoms.v1i1.397>
- Pasaribu, S. B., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Paul, D., Moridpour, S., Venkatesan, S., & Withanagamage, N. (2024). Evaluating the pedestrian level of service for varying trip purposes using machine learning algorithms. *Scientific Reports*, 0123456789, 1–15. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-53403-7>
- Purwoko, B. A., Chotib, C., & Yola, L.

- (2022). Strategi Integrasi Layanan Transportasi di Stasiun Kereta Api Bekasi Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 20(1), 8–18.
<https://doi.org/10.25104/mtm.v20i1.2142>
- Rahmayanti, H., & Fauzy, A. (2008). *EVALUASI KINERJA JALAN IR . H . JUANDA KOTA BEKASI*. I(1), 65–77.
- Ramdani, A., Kusuma Ningrat, N., & Hilman, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Thsub Melalui Pendekatan Service Quality (Servqual) Di Banjarsari Kabupaten Ciamis. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh)*, *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70–76.
<https://doi.org/10.25157/intriga.v1i1.3605>
- Rodriguez, A., Jose, V., & Vallejo, A. (2022). Towards an enriched framework of service evaluation for pedestrian and bicyclist infrastructure : acknowledging the power of users ' perceptions. *Transportation*, 49(3), 791–814.
<https://doi.org/10.1007/s11116-021-10194-4>
- Saputra, D. D., & Suwandono, D. (2022). Kajian Kualitas Dan Tingkat Pelayanan Jalur Pejalan Kaki (Studi Kasus: Sepanjang Jalan Jend. Ahmad Yani Kota Bekasi). *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 11(1), 1–8.
<https://doi.org/10.14710/tpwk.2022.33229>
- Shirvani, H. (1985). The urban design process Van Nostrand Reinhold Company. Inc, New York.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sukadi, Sihombing, S. M., & Darmiyanti, L. (2022). *ANALISIS PENGARUH HAMBATAN SAMPING TERHADAP KINERJA KAPASITAS LALU LINTAS PADA JALAN IR H Juanda Bekasi*. 8(2), 30–37.
- Sumanto, M. A. (2014). *Teori dan aplikasi metode penelitian*. Media Pressindo.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January).
- Supriyadi, S. (2017). Community of Practitioners: Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan antar Pustakawan. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 2(2), 83.
<https://doi.org/10.14710/lenpust.v2i2.13476>
- Syahidan, N. A., Akbar, I., & Nuryanto, Y. (2024). Prosedur Pelaksanaan Dalam Mengatasi Kemacetan Di Jalan Ir Juanda Oleh Dinas Perhubungan Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi ...*, 3(November), 276–282.
<http://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/view/52678%0Ahttps://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/viewFile/52678/21999>
- Tanan, N., Wibowo, S. S., & Tinumbia, N. (2017). Pengukuran Walkability Index pada Ruas Jalan di awasan Perkotan (Walkability Index Measurement on Road Links in Urban Area). *Jurnal Jalan-Jembatan*, 34(2), 115–127.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.
- United Nations. (2015). *Panduan Internasional Tentang Perencanaan Kota Dan Wilayah International*

Guidelines on Urban and Territorial Planning Bahasa Version. 1–27.
www.unhabitat.org

Vestikowati, E., Endah, K., Hidayat, E. S., & Pemerintahan, A. (2020). *Abdimas galuh*. 2(September), 121–128.

World Health Organization. (2013). Keselamatan Pejalan kaki Manual keselamatan jalan. *Who*, 3–30.

Wuryano, G. A., Handoko, Y., Pati, S. L., & Pati, S. L. (2024). *PENGARUH TANGIBLE , EMPHATY , RELIABILITY , RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SWALAYAN LUWES PATI*. 2, 613–618.

Zaenuddin, K., & As, M. (2024). *Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Pada DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng Pendahuluan*. 4(2), 51–61.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.