

**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Jalur Pejalan
Kaki di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

EKA PRATIWI
NIM.220802033

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2026**

KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Pratiwi

Nim : 220802033

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Tempat tanggal lahir : Sumberjo, 13 April 2003

Alamat : Meunasah Papeun, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya yang telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya



Banda Aceh, 11 Mei 2026

Eka Pratiwi
NIM/ 220802033

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Jalur Pejalan
Kaki di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

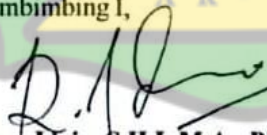
Oleh:

EKA PRATIWI
NIM. 220802033

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

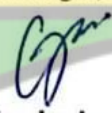
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,


Reza Idria, S.H.I., M.A., Ph.D.

NIP. 198103162011011003

Pembimbing II,


Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P

NIP. 197911172023212012

SKRIPSI
EKA PRATIWI
NIM.220802033

Ketua
Idria, S.H.I., M.A., Ph.D.
198103162011011003


Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P
NIP. 197911172023212012

Dr. Delfi Suganda, S.H.I., LL.M.
NIP. 19861112205031005

Putri Marzhorar, M.P.A.
NIP. 199811022024032001



ABSTRAK

Fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas mahasiswa, namun kondisi dan ketersediaan fasilitas yang belum merata dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi lapangan terhadap mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang pernah menggunakan fasilitas jalur pejalan kaki, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sedangkan observasi dilakukan untuk melihat kondisi fasilitas jalur pejalan kaki secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur IKM sebesar 2,4789 dan setelah dikonversikan ke dalam skala 25–100 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 61,97. Nilai tersebut berada pada interval 25,00–64,99 dengan mutu pelayanan D dan kategori kinerja unit pelayanan tidak baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa belum puas terhadap fasilitas jalur pejalan kaki yang tersedia. Hasil observasi juga menunjukkan masih terdapat beberapa permasalahan pada fasilitas jalur pejalan kaki, seperti kondisi permukaan jalur yang mengalami kerusakan, keterbatasan penerangan dan peneduh, fasilitas aksesibilitas yang belum optimal, serta adanya hambatan pada jalur yang dapat mengganggu pergerakan pejalan kaki. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan, pemeliharaan, penyediaan fasilitas pendukung, dan pengelolaan yang lebih optimal agar dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Jalur Pejalan Kaki, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Allah SWT layak menerima segala puji dan syukur atas limpahan nikmat dan petunjuknya, yang memungkinkan penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry”**. Shalawat dan salam hanya milik Nabi Muhammad SAW, yang membawa pencerahan bagi umat manusia. Karya tulis ilmiah ini ditulis sebagai salah satu persyaratan akademik untuk gelar Sarjana Administrasi Publik dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Dalam mempersiapkan karya tulis ilmiah ini, penulis menerima banyak dukungan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih dan apresiasi yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazinah, MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Segenap dosen serta seluruh staf di lingkungan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, yaitu Mamak tersayang Warsih dan Ayah tercinta Ucok Suliono, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta perjuangan yang tiada hentinya diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, sumber kekuatan, dan penyemangat terbesar dalam setiap proses kehidupan penulis, khususnya selama menjalani pendidikan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh keluarga besar penulis, terima kasih atas segala perhatian, dukungan, motivasi, serta doa yang selalu diberikan kepada penulis selama

menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini.

10. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan penulis, yaitu Cindy Sabrina, Farah Nadhifa, Sarah Salsabila, Rima Rahmadany, dan Nazira Abdullah, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta semangat yang selalu diberikan selama menjalani masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan perjuangan sejak awal perkuliahan hingga berada di titik penyelesaian ini.
11. Kepada diri sendiri, penulis mengucapkan terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai proses, tantangan, serta tekanan selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap kuat melewati rasa lelah, kecewa, dan berbagai kesulitan yang datang silih berganti. Semua proses yang telah dilalui menjadi bukti bahwa penulis mampu bertumbuh dan berusaha menyelesaikan tanggung jawab ini dengan sebaik mungkin. Semoga segala usaha dan perjuangan yang telah dilakukan dapat menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

Banda Aceh, 11 Mei 2026

Eka Pratiwi
NIM. 220802033



DAFTAR ISI

KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pelayanan Publik.....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	10
2.2.3 Asas Pelayanan Publik.....	11
2.2.4 Pelayanan Publik di Perguruan Tinggi.....	12
2.3 Kepuasan Pengguna Layanan Publik.....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	13
2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	15
2.4.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	15
2.4.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	17
2.4.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	18
2.4.4 Prinsip-Prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat	19
2.4.5 Indikator-Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
2.5 Jalur Pejalan Kaki	22
2.5.1 Pengertian Jalur Pejalan Kaki	22
2.5.2 Fasilitas Jalur Pejalan Kaki.....	24
2.5.3 Standar Fasilitas Jalur Pejalan Kaki.....	28

2.6	Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Desain Penelitian (Jenis dan Pendekatan Penelitian).....	34
3.2	Definisi Operasional Variabel	35
3.3	Lokasi Penelitian dan Waktu Pengumpulan Data	38
3.4	Sumber Data.....	39
3.4.1	Data Primer	39
3.4.2	Sekunder	39
3.5	Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1	Populasi.....	41
3.5.2	Sampel.....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6.1	Kuesioner (Angket).....	43
3.6.2	Observasi Lapangan.....	44
3.6.3	Dokumentasi	44
3.7	Teknik Pengolahan Data	45
3.7.1	Editing.....	45
3.7.2	Tabulating	46
3.7.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.8	Teknik Analisis Data	47
3.8.1	Uji Validitas	47
3.8.2	Uji Reliabilitas	48
3.8.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Responden	51
4.1.1	Karakteristik Responden.....	51
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.2.1	Hasil Uji Validitas	56
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.3	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	59
4.4	Pembahasan.....	62
4.4.1	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh	62
4.4.1	Pembahasan Berdasarkan Sembilan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71



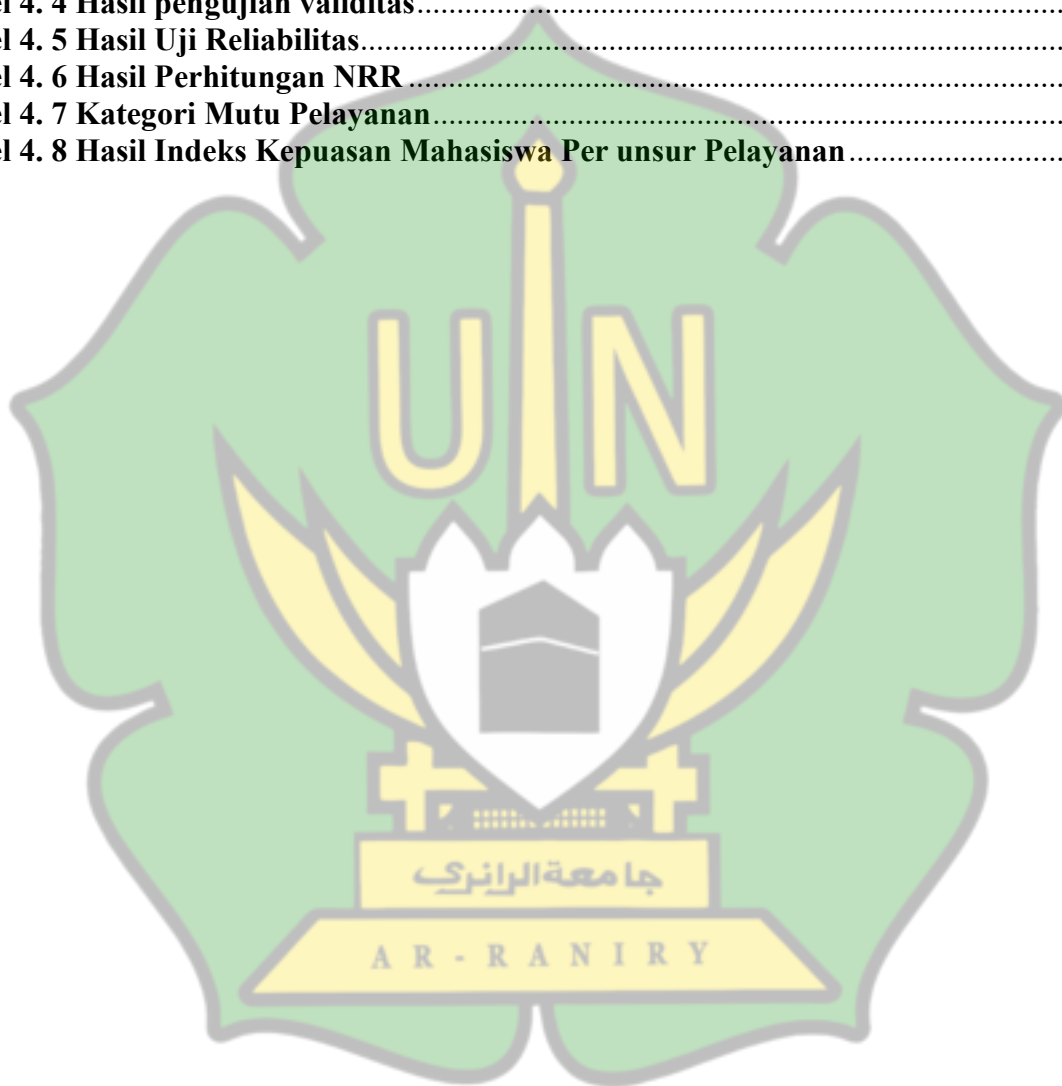
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Kerangka Berpikir Penelitian.....	31
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 2 Interval IKM.....	49
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4. 2 Tingkat Pengisian dan Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Skor Total Jawaban Responden	55
Tabel 4. 4 Hasil pengujian validitas.....	56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan NRR	59
Tabel 4. 7 Kategori Mutu Pelayanan.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Per unsur Pelayanan	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	80
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	85
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas.....	91
Laampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif.....	93
Lampiran 6 Dokumentasi.....	9



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan institusi pendidikan yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan proses pembelajaran, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik bagi seluruh civitas akademika. Dalam menjalankan fungsi tersebut, perguruan tinggi berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang aktivitas akademik maupun nonakademik. Ketersediaan fasilitas yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perguruan tinggi karena dapat menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan kondusif. Salah satu fasilitas yang memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas civitas akademika adalah jalur pejalan kaki (*pedestrian walkway*)¹.

Jalur pejalan kaki merupakan bagian dari infrastruktur kampus yang berfungsi sebagai penghubung antargedung, fakultas, perpustakaan, laboratorium, pusat kegiatan mahasiswa, hingga area parkir. Keberadaan fasilitas ini tidak hanya bertujuan memberikan akses bagi pejalan kaki, tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan kampus yang aman, nyaman, inklusif, serta berkelanjutan. Kampus yang memiliki jalur pejalan kaki yang baik akan mendorong mahasiswa untuk berjalan kaki, mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan bermotor di dalam lingkungan kampus, sekaligus meningkatkan kualitas interaksi sosial antarwarga kampus².

¹ Yuli Sylviani et al., “Pengaruh Pelayanan Akademik , Fasilitas Dan Kinerja Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa / I Di Kabupaten Purwakarta,” *Jurnal Teknologika (Jurnal Teknik-Logika-Matematika)* 14, no. 1 (2024): 99–108, <https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1>.

² Naufall Fadhlur Rahman, Darmawan Pontan, and Endah Kurniyaningrum, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pejalan Kaki Di Jalan Kyai Tapa Grogol,” *LOCUS Journal:Research & Service* 4, no. 6 (2025): 3089–3104, <https://doi.org/10.58344/locus.v4i6.4474>.

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh merupakan salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia dan menjadi salah satu perguruan tinggi Islam negeri terbesar di Provinsi Aceh³. Sebagai institusi pendidikan tinggi, UIN Ar-Raniry menjadi tempat berlangsungnya berbagai aktivitas akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta pelayanan administrasi yang melibatkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pengunjung umum setiap harinya. Berdasarkan data Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti), UIN Ar-Raniry memiliki 18.238 mahasiswa aktif. Jumlah mahasiswa tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan terhadap fasilitas jalur pejalan kaki sebagai sarana mobilitas internal kampus⁴.

Jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry dimanfaatkan oleh seluruh civitas akademika dan pengunjung umum dalam melakukan berbagai aktivitas di lingkungan kampus. Namun demikian, penelitian ini difokuskan pada mahasiswa karena mahasiswa merupakan kelompok pengguna terbesar dan memiliki intensitas mobilitas paling tinggi dalam aktivitas akademik sehari-hari, seperti berpindah antar ruang kuliah, fakultas, perpustakaan, laboratorium, masjid, kantin, maupun fasilitas umum lainnya. Oleh karena itu, persepsi mahasiswa dinilai mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan terhadap fasilitas jalur pejalan kaki yang disediakan oleh universitas

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di lingkungan UIN Ar-Raniry, kondisi fasilitas jalur pejalan kaki menunjukkan kualitas yang belum merata pada setiap lokasi. Di beberapa titik, jalur pejalan kaki telah memiliki permukaan yang cukup baik, dilengkapi dengan pepohonan sebagai peneduh, serta berada pada kondisi yang bersih dan nyaman digunakan. Namun demikian, pada beberapa lokasi lainnya masih

³ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,” 2025, <https://prima-ptki.kemenag.go.id>.

⁴ Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, “Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,” 2025, halaman PDDikti UIN Ar-Raniry.

ditemukan berbagai kondisi yang berpotensi mengurangi kenyamanan mahasiswa, seperti permukaan jalur yang retak atau berlubang, kurangnya penerangan pada malam hari, minimnya fasilitas peneduh, belum tersedianya jalur yang ramah bagi penyandang disabilitas, serta adanya hambatan pada jalur pejalan kaki yang dapat mengurangi ruang gerak.

Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai instrumen pengukuran kepuasan pengguna, untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa secara objektif. Kesembilan indikator IKM digunakan sebagai dimensi pengukuran kepuasan mahasiswa adapun substansi yang dinilai dalam setiap indikator diarahkan pada aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan fasilitas jalur pejalan kaki sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga memberikan informasi mengenai kondisi fasilitas yang tersedia di lingkungan kampus ⁵.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak universitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana kampus serta menjadi masukan dalam perencanaan dan pengembangan fasilitas jalur pejalan kaki yang lebih aman, nyaman, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh."**

⁵ "Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik" (2017).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pedestrian di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Secara lebih rinci, manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang perencanaan infrastruktur transportasi, manajemen fasilitas publik, serta evaluasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, terutama dalam konteks fasilitas pejalan kaki di lingkungan kampus perguruan tinggi di Indonesia.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi berbagai pihak. Bagi pihak pengelola kampus UIN Ar-Raniry, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun program perbaikan dan peningkatan kualitas jalur pejalan kaki, sehingga fasilitas yang disediakan benar-benar

sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunanya. Bagi pengguna jalur pejalan kaki, penelitian ini memberikan saluran bagi aspirasi dan penilaian mereka terhadap fasilitas yang digunakan sehari-hari.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Prasetya, Purwanto & Maryono (2021) ⁶	Penataan jalur pejalan kaki untuk mendukung Green Campus di kampus Universitas Diponegoro Tembalang	Mengevaluasi kondisi fisik jalur pejalan kaki di Kampus Undip Tembalang guna mendukung penerapan konsep <i>green and sustainable campus</i>	Konsep <i>green campus</i> , prinsip keberlanjutan (<i>sustainability</i>), dan lima variabel penilaian jalur pejalan kaki (peletakan, pengaman, konektivitas, atribut, kondisi fisik) yang diadaptasi dari beberapa standar internasional	Kuantitatif deskriptif	Jalur pejalan kaki di sebagian besar koridor sudah dilengkapi vegetasi peneduh, namun masih ditemukan segmen yang belum tersambung, lebar jalur di bawah standar minimum, serta minimnya fasilitas penyeberangan dan guiding block bagi disabilitas

⁶ Nararya Adi Prasetya, P Purwanto, and Maryono Maryono, "Penataan Jalur Pejalan Kaki Untuk Mendukung Green Campus Di Kampus Universitas Diponegoro Tembalang," *Jurnal Lingkungan* 5, no. 1 (2021): 12–20.

2	Neka Nopiyanti, Sriati & Katriza Imania (2024) ⁷	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	Menganalisis nilai persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik serta pengaruh lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan mahasiswa	Model SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan konsep <i>gap</i> antara persepsi dan harapan (Servqual Gap)	deskriptif kuantitatif.	Dimensi <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan <i>tangible</i> dan <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh signifikan; secara kumulatif kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 67,5% terhadap kepuasan mahasiswa
3	Eka Ridha & Khotim Hanifudin (2023) ⁸	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa	Menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi PGSD	Model SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) dan lima indikator kepuasan pelanggan (<i>no complain, recommended to others</i> , dsb.)	deskriptif kuantitatif	Seluruh dimensi layanan akademik (<i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , <i>tangible</i>) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan dimensi <i>tangible</i> menunjukkan korelasi terkuat
4	Sahal Mubarak & Rocky Putra (2024) ⁹	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor	Menganalisis hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap	Konsep kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) berbasis perbandingan	Kuantitatif	Kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan sangat

⁷ Neka Nopiyanti and Katriza Imania, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12, no. September (2024): 247–53.

⁸ Eka Ridha Nofrida and Khotim Hanifudin Najib, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi (JMP-DMT)* 4, no. 4 (2023): 472–83.

⁹ Sahal Mubarak and Rocky Putra Moho, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Jakarta The Impact of Academic Service Quality as a Determinant of Student Satisfaction in the Faculty of Administrative Sciences , Universi," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 1, no. 1 (2024): 12–16.

		Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta	kepuasan mahasiswa FIA Universitas Jakarta	harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pelanggan		signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan
5	Adina Faila, Rara Dya & Alya Sabrina (2024) ¹⁰	Manajemen Pelayanan Publik di Perguruan Tinggi	Mengkaji konsep manajemen pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi serta dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang relevan	Teori manajemen pelayanan publik, konsep pelayanan publik dan dimensi kualitas pelayanan	Deskriptif kualitatif	Kualitas pelayanan publik di perguruan tinggi mencakup enam dimensi (kualitas pengajaran, bimbingan akademik, sumber daya pendukung, kegiatan ekstrakurikuler, komunikasi dengan pimpinan, dan layanan administrasi) yang menjadi acuan evaluasi kepuasan mahasiswa

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2026

Berdasarkan tabel 2.1, terlihat bahwa sebagian besar penelitian yang mengkaji kepuasan menggunakan model SERVQUAL untuk menganalisis pengaruh antarvariabel. Kemudian penelitian sebelumnya juga berfokus pada pelayanan akademik administratif di lingkungan fakultas atau program studi. Penelitian yang secara khusus mengangkat fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan kampus masih terbatas, dan penelitian yang telah ada umumnya menitikberatkan pada aspek perencanaan teknis atau kondisi fisik semata, bukan pada pengukuran tingkat kepuasan penggunaanya secara terstandar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dalam hal pendekatan

¹⁰ Adina Faila Shofya, Rara Dya Ayu, and Alya Sabrina P.G, "Manajemen Pelayanan Publik Di Perguruan Tinggi," *AL-Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora* 10 (2024): 1–12.

kuantitatif deskriptif untuk mengkaji kepuasan pengguna terhadap suatu bentuk pelayanan di perguruan tinggi, namun menawarkan kebaruan pada tiga aspek: (1) objek kajian difokuskan pada fasilitas jalur pejalan kaki sebagai bagian sarana dan prasarana kampus, bukan pelayanan akademik-administratif; (2) instrumen yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang diadaptasi ke konteks fasilitas pejalan kaki, berbeda dari mayoritas penelitian terdahulu yang menggunakan SERVQUAL; dan (3) lokasi penelitian di UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang belum pernah menjadi objek kajian serupa. Dengan kebaruan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian mengenai kepuasan pengguna fasilitas pejalan kaki di lingkungan perguruan tinggi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ¹¹. Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memaknai pelayanan sebagai cara melayani, usaha pemenuhan kebutuhan, serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan transaksi barang atau jasa ¹².

Moenir mendefinisikan pelayanan secara lebih spesifik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, yang mencakup baik layanan yang bersifat fisik-personal maupun layanan administratif dalam konteks

¹¹ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” 2009.

¹² Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “Pelayanan,” n.d., pelayanan.

organisasi ¹³. Sejalan dengan itu, Tjiptono mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible), tidak menghasilkan kepemilikan apa pun bagi penerimanya, dan dilaksanakan oleh satu pihak untuk membantu memenuhi kebutuhan pihak lain ¹⁴. Dwiyanto menegaskan bahwa pelayanan publik pada hakikatnya merupakan wujud nyata dari tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa, dan layanan yang menyangkut kepentingan publik secara luas ¹⁵. Dari beberapa definisi tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik tidak terbatas pada urusan administratif semata, melainkan juga mencakup penyediaan fasilitas fisik yang dapat diakses dan dimanfaatkan secara langsung oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, termasuk sarana dan prasarana umum seperti jalur pejalan kaki.

2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ¹⁶, penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. Mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik

¹³ Erna Suryani, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar," *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4, no. 2 (2020).

¹⁴ Juni Trisnowati, Dewi Pujiani, and Devi Susma, "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Jasa Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Surakarta)," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 14, no. 2 (2020).

¹⁵ Muhammad Rizki Pratama and Teguh Pramono, "Pelayanan Publik Di Daerah: Mengungkap Kesenjangan Pelayanan Dasar Di Era Otonomi Daerah Local Public Service," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara* 3, no. 2 (2020).

¹⁶ "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik."

- c. Memastikan terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan-tujuan tersebut pada dasarnya diarahkan untuk memastikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk institusi pendidikan tinggi seperti UIN Ar-Raniry, memiliki kejelasan tanggung jawab dalam penyediaan fasilitas maupun layanan bagi penggunanya, termasuk dalam penyediaan fasilitas fisik seperti jalur pejalan kaki di lingkungan kampus.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan 12 asas, yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan¹⁷.

Beberapa asas tersebut relevan secara langsung dengan konteks penelitian ini. Asas kesamaan hak menegaskan bahwa pelayanan tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan menekankan pentingnya pemberian kemudahan bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, guna mewujudkan keadilan dalam pelayanan. Kedua asas ini menjadi dasar penting dalam menilai kelayakan fasilitas jalur pejalan kaki, khususnya terkait aksesibilitas bagi seluruh pengguna. Selain itu, asas kecepatan,

¹⁷ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”

kemudahan, dan keterjangkauan menegaskan bahwa setiap jenis pelayanan harus dilaksanakan secara cepat, mudah, dan terjangkau, yang relevan dengan penilaian terhadap kemudahan akses dan efisiensi mobilitas mahasiswa dalam menggunakan jalur pejalan kaki di lingkungan kampus.

2.2.4 Pelayanan Publik di Perguruan Tinggi

Sebagai penyelenggara pendidikan, perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pembelajaran, tetapi juga berkedudukan sebagai institusi penyedia pelayanan publik bagi seluruh civitas akademika, meliputi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Pelayanan yang berkualitas umumnya dicirikan oleh beberapa karakteristik, yaitu mengutamakan kepuasan penerima layanan, memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, dilaksanakan secara efektif dan efisien, memberikan kemudahan akses tanpa mengharapkan imbalan, serta diselenggarakan berdasarkan standar kualitas yang tinggi. Suatu instansi dapat dikatakan telah profesional dalam menyelenggarakan pelayanan apabila kualitas yang diberikan memuaskan dan sesuai dengan harapan penerima layanan ¹⁸.

Dalam konteks perguruan tinggi, pelayanan diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang aktivitas akademik maupun nonakademik, seperti gedung perkuliahan, ruang terbuka, fasilitas parkir, perpustakaan, laboratorium, hingga jalur pejalan kaki yang menghubungkan satu area dengan area lainnya di dalam kampus. Kualitas seluruh fasilitas tersebut menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja institusi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada penggunaannya. Dengan demikian, penilaian kualitas pelayanan di perguruan tinggi tidak dapat hanya berfokus pada aspek akademik, melainkan juga harus mencakup kualitas fasilitas fisik

¹⁸ Nelliraharti and Murnia Suri, "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal of Education Science (JES)* 9, no. 2 (2023).

sebagai bagian integral dari pengalaman penggunaanya ¹⁹.

Jalur pejalan kaki di lingkungan kampus dapat dikategorikan sebagai bagian dari pelayanan publik yang bersifat non-administratif, karena manfaatnya dirasakan secara langsung oleh civitas akademika dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas fasilitas ini perlu dievaluasi secara berkala berdasarkan persepsi penggunaanya sebagai penerima layanan, guna memastikan bahwa tujuan dan asas pelayanan publik sebagaimana diuraikan di atas telah terpenuhi secara optimal ²⁰. Dalam penelitian ini, evaluasi tersebut dilakukan secara lebih spesifik dan terukur melalui pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang akan diuraikan lebih lanjut pada subbab berikutnya.

2.3 Kepuasan Pengguna Layanan Publik

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas suatu pelayanan, karena kepuasan mencerminkan respons psikologis pengguna terhadap pengalaman yang mereka rasakan setelah menerima suatu layanan. Secara umum, kepuasan menggambarkan kondisi ketika hasil atau kinerja yang diterima oleh seseorang sesuai atau melebihi harapan yang dimilikinya. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan pengguna terhadap penyelenggara layanan tersebut. Dengan demikian, kepuasan bukan sekadar penilaian sesaat, melainkan hasil dari proses evaluasi berkelanjutan yang dilakukan pengguna terhadap layanan yang mereka

¹⁹ Umar Reza Saputra, Ismiyati Suwano, and Mar'atus Sholikhah, "Implementasi Teori SERVQUAL Pada Layanan Akademik Satu Pintu," *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi* 18, no. 1 (2021): 63–89.

²⁰ Wita Meutia et al., "Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Jalur Pendestrian Di Kampus (Studi Kasus Jalur Pendestrian Universitas Pancasila)," *Jurnal Teknik* 14 (2020): 170–77.

terima ²¹.

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan berkaitan dengan proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Konsep tersebut dikenal sebagai *expectancy-disconfirmation theory*, yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara ekspektasi dan kinerja yang dirasakan setelah seseorang memperoleh atau menggunakan suatu produk maupun layanan. Apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, terjadi *positive disconfirmation* yang cenderung menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan, terjadi *negative disconfirmation* yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Ketika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, terjadi kondisi konfirmasi antara harapan dan kinerja. Dengan demikian, kepuasan dipahami sebagai hasil evaluasi individu terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diterimanya ²².

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan tingkat penilaian atau evaluasi yang diberikan oleh pengguna layanan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya, baik dari sisi kualitas teknis maupun pengalaman yang dirasakan secara langsung. Penilaian ini bersifat dinamis dan dapat berubah seiring dengan perubahan kondisi pelayanan maupun perubahan harapan pengguna itu sendiri. Dalam penelitian ini, pengguna layanan yang dimaksud adalah mahasiswa sebagai pengguna fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa diartikan sebagai penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan penyediaan fasilitas jalur pejalan kaki berdasarkan pengalaman mereka dalam memanfaatkan fasilitas tersebut, yang mencakup aspek

²¹ Rd Purnawan et al., "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Torogong Kaler Kabupaten Garut," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 9, no. 1 (2022).

²² Saputra, Suwano, and Sholikah, "Implementasi Teori SERVQUAL Pada Layanan Akademik Satu Pintu."

kenyamanan berjalan, keamanan dari gangguan kendaraan bermotor, kondisi fisik trotoar, ketersediaan penerangan, serta kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan mobilitas mahasiswa di lingkungan kampus.

2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

2.4.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didefinisikan sebagai kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. SKM pada dasarnya merupakan instrumen evaluatif yang dirancang untuk menangkap persepsi pengguna layanan secara sistematis, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis dan tidak sekadar bersifat opini sepihak dari penyelenggara layanan. Melalui SKM, penyelenggara pelayanan publik memperoleh umpan balik (*feedback*) langsung dari masyarakat yang menjadi penerima manfaat layanan, sehingga proses evaluasi kinerja tidak hanya didasarkan pada indikator internal, tetapi juga pada pengalaman nyata pengguna di lapangan²³.

Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didefinisikan sebagai hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka, yang secara baku ditetapkan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Skala ini kemudian dikonversi ke dalam nilai interval 25–100 untuk mempermudah interpretasi hasil, di mana semakin tinggi nilai IKM yang diperoleh, semakin baik pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan adanya konversi skala tersebut, IKM tidak hanya berfungsi sebagai angka tunggal, tetapi juga dapat dikategorikan ke dalam beberapa

²³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

tingkatan mutu pelayanan (misalnya kategori "kurang baik", "baik", "sangat baik"), sehingga memudahkan penyelenggara pelayanan dalam mengidentifikasi posisi kinerjanya secara lebih spesifik ²⁴.

Sementara itu, kepuasan masyarakat sendiri didefinisikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini menegaskan bahwa kepuasan bukanlah kondisi yang berdiri sendiri, melainkan hasil dari proses penilaian subjektif masyarakat setelah mereka merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat hanya dapat diukur secara valid apabila masyarakat yang dinilai memang merupakan pengguna aktual dari layanan tersebut, bukan pihak yang sekadar mengetahui keberadaan layanan tanpa pernah memanfaatkannya secara langsung ²⁵.

Dalam konteks penelitian ini, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya "masyarakat" yang dimaksud diinterpretasikan secara spesifik sebagai mahasiswa UIN Ar-Raniry selaku pengguna langsung fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan kampus. Interpretasi ini menjadi penting untuk ditegaskan, mengingat definisi "masyarakat" dalam regulasi bersifat umum dan dapat mencakup berbagai kelompok pengguna layanan publik. Namun, karena objek penelitian ini berfokus pada fasilitas pejalan kaki di lingkungan kampus, maka populasi yang relevan untuk dijadikan responden dalam pengukuran IKM adalah mahasiswa yang secara rutin memanfaatkan jalur pejalan kaki tersebut sebagai bagian dari aktivitas mobilitas mereka sehari-hari di lingkungan kampus.

²⁴ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

²⁵ Areskha Vanya Anandikha, Maurizka Chairunissa, and Dian Indriyani, "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta," no. 4 (2024): 1–11.

2.4.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran IKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan ini menunjukkan bahwa pengukuran IKM tidak berhenti pada tahap pengumpulan data semata, melainkan diarahkan sebagai instrumen perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) bagi penyelenggara layanan. Artinya, hasil pengukuran IKM idealnya tidak hanya menjadi laporan administratif, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan ke depan .

Secara lebih rinci, sasaran dari pelaksanaan SKM meliputi empat hal utama. *Pertama*, mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek pasif penerima layanan, melainkan turut dilibatkan secara aktif dalam proses evaluasi. *Kedua*, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, di mana hasil survei berfungsi sebagai cerminan kondisi riil pelayanan yang dapat dijadikan acuan perbaikan. *Ketiga*, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengingat tuntutan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang menuntut penyelenggara untuk tidak sekadar mempertahankan standar minimal, tetapi juga berinovasi dalam metode dan sarana pelayanan. *Keempat*, mengukur kecenderungan (tren) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari waktu ke waktu, yang berarti pengukuran IKM idealnya dilakukan secara berkala agar dapat terlihat pola peningkatan maupun penurunan kepuasan sebagai dasar evaluasi jangka panjang

Apabila keempat tujuan tersebut dikaitkan dengan konteks penelitian ini, maka pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry tidak semata bertujuan untuk mengetahui angka kepuasan pada satu titik waktu tertentu, tetapi juga diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi pihak pengelola kampus dalam merancang perbaikan fasilitas secara berkelanjutan, baik dari aspek fisik trotoar, penerangan, maupun aspek keselamatan dan kenyamanan pejalan kaki secara keseluruhan.

2.4.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan pengukuran IKM memberikan sejumlah manfaat strategis, baik bagi penyelenggara layanan maupun bagi masyarakat pengguna layanan itu sendiri ²⁷.

1. Tersedianya informasi mengenai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pihak penyelenggara dapat mengidentifikasi secara spesifik unsur mana yang memerlukan perbaikan prioritas.
2. Tersedianya informasi mengenai kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik, yang memungkinkan dilakukannya pemantauan (*monitoring*) terhadap perkembangan kualitas layanan dari waktu ke waktu.
3. Tersedianya bahan penetapan kebijakan dan langkah tindak lanjut yang diperlukan, di mana hasil IKM dapat dijadikan basis empiris dalam pengambilan keputusan, bukan hanya berdasarkan asumsi atau intuisi pengelola.

²⁶ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

²⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Tersedianya gambaran menyeluruh mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik, yang memberikan potret utuh kondisi pelayanan secara keseluruhan.
5. Terpacunya persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, sehingga hasil IKM juga dapat berfungsi sebagai pendorong semangat kompetisi yang sehat antarunit layanan untuk terus memperbaiki mutu pelayanannya.

Kelima manfaat tersebut relevan diterapkan dalam konteks penelitian ini. Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap jalur pejalan kaki, misalnya, dapat mengungkap unsur-unsur spesifik yang masih dinilai kurang memuaskan seperti kondisi permukaan trotoar yang rusak, minimnya penerangan pada malam hari, atau kurangnya perlindungan dari kendaraan bermotor sehingga temuan ini dapat menjadi dasar rekomendasi konkret bagi pihak pengelola kampus dalam merancang perbaikan infrastruktur pejalan kaki secara lebih terarah dan berbasis data.

2.4.4 Prinsip-Prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus memperhatikan sejumlah prinsip agar hasil pengukurannya dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis maupun etis. Prinsip-prinsip tersebut meliputi transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, serta netralitas²⁸. Prinsip *transparan* menuntut agar proses dan hasil survei dapat diakses dan dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Prinsip *partisipatif* menegaskan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat sebagai responden yang menyampaikan pendapatnya secara jujur. Prinsip *akuntabel* berkaitan dengan tanggung jawab penyelenggara survei untuk memastikan

²⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

bahwa metode dan hasil pengukuran dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maupun administratif.

Prinsip berkesinambungan menjadi dasar penting bahwa pengukuran kepuasan tidak dilakukan sekali waktu, melainkan perlu dilaksanakan secara berkala agar dapat mencerminkan tren kualitas pelayanan yang sesungguhnya. Tanpa keberlanjutan pengukuran, hasil IKM hanya akan menjadi potret sesaat yang kurang mampu menggambarkan dinamika perubahan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Prinsip netralitas dan keadilan juga relevan dalam penelitian ini, mengingat penilaian harus mencerminkan persepsi mahasiswa secara objektif tanpa keberpihakan kepada pihak pengelola fasilitas jalur pejalan kaki.

Netralitas ini penting untuk dijaga terutama dalam proses pengumpulan data melalui kuesioner, di mana peneliti perlu memastikan bahwa pertanyaan yang diajukan tidak bersifat menggiring (*leading questions*) yang dapat memengaruhi objektivitas jawaban responden. Dengan diterapkannya prinsip-prinsip tersebut secara konsisten, hasil pengukuran kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diharapkan dapat mencerminkan kondisi nyata di lapangan secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.4.5 Indikator-Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat

Selain menetapkan prinsip pelaksanaan survei, Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 juga menetapkan sembilan unsur minimal yang menjadi dasar pengukuran IKM. Kesembilan unsur ini dirancang untuk mencakup keseluruhan dimensi pelayanan publik, mulai dari aspek administratif hingga aspek fisik sarana dan prasarana, sehingga pengukuran kepuasan yang dihasilkan bersifat komprehensif dan tidak hanya

berfokus pada satu aspek tertentu saja ²⁹. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan, dilihat dari kesederhanaan alur serta tata cara pelayanan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan unit penyelenggara.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat penunjang (sarana, bersifat bergerak) maupun penunjang utama terselenggaranya suatu proses (prasarana, bersifat tidak bergerak).

²⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Meskipun kesembilan unsur tersebut pada dasarnya dirancang untuk mengukur pelayanan publik secara umum termasuk pelayanan administratif seperti perizinan atau pengurusan dokumen tidak semua unsur memiliki bobot relevansi yang sama ketika diterapkan pada konteks fasilitas fisik seperti jalur pejalan kaki. Unsur-unsur seperti *persyaratan, biaya/tarif, dan waktu penyelesaian*, misalnya, lebih relevan pada layanan yang bersifat administratif dan transaksional, sedangkan dalam konteks fasilitas jalur pejalan kaki, unsur yang paling dominan dan relevan untuk diukur adalah *sarana dan prasarana, sistem dan mekanisme* (dalam hal ini terkait kemudahan akses dan kejelasan alur pejalan kaki), serta *penanganan pengaduan, saran, dan masukan* terkait kondisi fasilitas yang perlu diperbaiki.

Kesembilan indikator ini tetap menjadi dimensi pengukuran kepuasan dalam penelitian ini, dengan substansi setiap pernyataan kuesioner diarahkan pada aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan fasilitas jalur pejalan kaki. Dengan kata lain, meskipun kerangka dasar pengukuran tetap mengacu pada sembilan unsur IKM sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017, operasionalisasi indikator tersebut dalam instrumen penelitian ini disesuaikan dan diterjemahkan ke dalam konteks spesifik fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan kampus, sehingga hasil pengukuran yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman nyata mahasiswa dalam memanfaatkan fasilitas tersebut.

2.5 Jalur Pejalan Kaki

2.5.1 Pengertian Jalur Pejalan Kaki

Jalur pejalan kaki atau pedestrian adalah fasilitas yang memfasilitasi mobilitas manusia dengan memungkinkan orang untuk berjalan dari satu tempat ke tempat lain. Secara etimologis, kata “*pedestrian*” berasal dari bahasa latin “*pedestris*,” yang berarti “berjalan.” Seiring waktu, makna pedestrian tidak lagi hanya dipakai pada individu

yang berjalan kaki, melainkan telah berkembang hingga mencakup berbagai infrastruktur dan sistem yang disediakan untuk menunjang aktivitas pejalan kaki. Infrastruktur tersebut dapat meliputi trotoar, jalur penghubung, area penyebrangan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dirancang untuk memudahkan penggunaannya³⁰.

Dalam konteks perencanaan kawasan, Rubenstein mengklasifikasikan jalur pejalan kaki ke dalam beberapa tipologi berdasarkan fungsi dan lokasinya, sebagaimana dikutip dalam penelitian Ricky Ravsyah Alhafez dan Kiki Rizky Amalia yaitu sidewalk (trotoar di tepi jalan), pathway (jalur di dalam kawasan tertentu), dan arcade (jalur beratap yang dilindungi dari cuaca). Di lingkungan kampus, tipologi yang paling umum dijumpai adalah pathway, yaitu jalur pejalan kaki yang menghubungkan berbagai bangunan dan fasilitas di dalam kawasan kampus³¹. Setiap tipologi memiliki karakteristik dan standar perencanaan yang berbeda, sehingga perancangan jalur pejalan kaki kampus harus disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan spesifik penggunaannya.

Keberadaan jalur pejalan kaki bertujuan untuk memberikan ruang bagi masyarakat agar dapat berjalan kaki tanpa terganggu oleh arus kendaraan bermotor maupun hambatan lainnya. Tujuan ini pada dasarnya sejalan dengan prinsip *pedestrian priority* yang semakin banyak diadopsi dalam perencanaan kota modern, yaitu pandangan bahwa pejalan kaki seharusnya mendapat prioritas dalam desain infrastruktur, bukan sekadar menjadi pertimbangan tambahan setelah kebutuhan kendaraan bermotor terpenuhi. Dalam kawasan perkotaan maupun lingkungan kampus,

³⁰ Rikza et al., "Kebutuhan Atribut Kenyamanan Dan Keamanan Dalam Pemanfaatan Jalur Pejalan Kaki Di Jalan A.Yani, Banda Aceh," *National Academic Journal of Architecture* 13 (2026).

³¹ Ricky Ravsyah Alhafez and Kiki Rizky Amalia, "Pedestrian Infrastructure Model : Revitalisasi Jalur Pejalan Kaki Untuk Optimalisasi Koridor Jalan," *Journal of Airport Engineering Technology* 3, no. 1 (2022): 1–12, <https://doi.org/10.52989/jaet.v3i1.69>.

jalur pejalan kaki berfungsi sebagai penghubung antarbangunan dan fasilitas umum sehingga mendukung aktivitas sehari-hari pengguna. Fungsi ini menjadi relevan dalam konteks lingkungan kampus seperti UIN Ar-Raniry, di mana mahasiswa secara rutin berpindah dari satu gedung fakultas ke gedung lainnya, dari area parkir menuju ruang kuliah, atau dari asrama menuju fasilitas kampus lainnya sehingga keberadaan jalur pejalan kaki yang memadai menjadi kebutuhan struktural, bukan sekadar pelengkap estetika kampus semata ³².

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, menetapkan enam jenis pelayanan yang harus dipenuhi, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan ³³. Keenam aspek ini pada dasarnya dirumuskan untuk sistem angkutan massal berbasis jalan (BRT), namun keenam dimensi tersebut relevan dan lazim diadaptasi sebagai kerangka evaluatif kualitas fasilitas pejalan kaki secara lebih luas, termasuk dalam penelitian ini. Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor 18/SE/Db/2023 tentang Pedoman Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki, yang secara spesifik mengatur kelengkapan dan spesifikasi teknis fasilitas jalur pejalan kaki, mulai dari trotoar, jalur pemandu, hingga elemen fasilitas pendukung lainnya ³⁴.

2.5.2 Fasilitas Jalur Pejalan Kaki

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor 18/SE/Db/2023 tentang Pedoman Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki,

³² Teguh Raharjo, "Identifikasi Permasalahan Jalur Pejalan Kaki Menggunakan Parameter Walkability Index Pada Ruas Jl . Wonokromo Identification of Pedestrian Path Problems Using Walkability Index Parameters on Jl . Wonokromo," *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi* 4, no. 1 (2026): 424–33.

³³ "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomo PM 27 Tahun 2015," n.d.

³⁴ "Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor 18/SE/Db/2023 Tentang Pedoman Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki," no. 07 (2023).

penyediaan jalur pejalan kaki idealnya didukung oleh berbagai fasilitas yang bertujuan mewujudkan keamanan, keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas, dan keteraturan bagi pejalan kaki³⁵. Fasilitas-fasilitas tersebut menjadi acuan teknis dalam perencanaan dan penyelenggaraan jalur pejalan kaki. Dalam penelitian ini, pedoman tersebut digunakan sebagai dasar konseptual untuk menjelaskan komponen fasilitas jalur pejalan kaki, sedangkan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan menggunakan sembilan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

1. Jalur Pejalan Kaki (Trottoar)

Jalur pejalan kaki merupakan fasilitas utama yang disediakan secara khusus untuk pejalan kaki sebagai ruang bergerak yang terpisah dari lalu lintas kendaraan bermotor. Jalur ini harus memiliki lebar yang memadai, permukaan yang rata, tidak licin, bebas hambatan, dan dapat dilalui oleh seluruh pengguna termasuk penyandang disabilitas.

2. Jalur Pemandu (*Guiding Block*)

Guiding block merupakan ubin berpola yang berfungsi sebagai penunjuk arah sekaligus peringatan bagi penyandang disabilitas netra. Penyediaannya bertujuan meningkatkan aksesibilitas sehingga setiap orang dapat menggunakan jalur pejalan kaki secara mandiri dan aman.

3. Jalur Landai (Ramp)

Ramp merupakan fasilitas berupa bidang miring yang menghubungkan perbedaan elevasi permukaan jalan. Ramp memudahkan pengguna kursi roda, lansia,

³⁵ “Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor 18/SE/Db/2023 Tentang Pedoman Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki.”

ibu dengan kereta bayi, maupun pengguna berkebutuhan khusus lainnya untuk berpindah tanpa hambatan.

4. Fasilitas Penyebrangan

Fasilitas penyeberangan disediakan untuk membantu pejalan kaki menyeberang jalan dengan aman. Bentuknya dapat berupa zebra cross, pelican crossing, jembatan penyeberangan orang (JPO), maupun terowongan penyeberangan, yang pemilihannya disesuaikan dengan karakteristik lalu lintas dan kondisi lokasi.

5. Lapak Tunggu (*Pedestrian Refuge*)

Lapak tunggu merupakan area yang disediakan di tengah jalan sebagai tempat berhenti sementara bagi pejalan kaki ketika menyeberang jalan yang memiliki beberapa lajur. Fasilitas ini meningkatkan keselamatan dengan memberikan ruang aman sebelum pejalan kaki melanjutkan penyeberangan.

6. Tempat Duduk

Tempat duduk disediakan sebagai fasilitas istirahat bagi pejalan kaki, terutama pada koridor dengan aktivitas berjalan kaki yang tinggi. Fasilitas ini memberikan kenyamanan bagi seluruh pengguna, khususnya lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.

7. Tempat sampah

Tempat sampah merupakan fasilitas pendukung yang berfungsi menjaga kebersihan lingkungan jalur pejalan kaki. Penempatannya dilakukan pada lokasi-lokasi tertentu agar mudah dijangkau oleh pengguna tanpa mengganggu ruang gerak pejalan kaki.

8. Lampu Penerangan

Penerangan jalan berfungsi memberikan pencahayaan yang memadai pada malam hari sehingga meningkatkan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan pejalan kaki. Pencahayaan yang baik juga membantu mengurangi risiko kecelakaan maupun tindak kriminalitas.

9. Peneduh

Peneduh dapat berupa pepohonan, kanopi, atau bentuk pelindung lainnya yang berfungsi melindungi pejalan kaki dari panas matahari maupun hujan. Penyediaan peneduh berkontribusi terhadap kenyamanan termal serta mendorong masyarakat untuk berjalan kaki.

10. Bollard

Bollard merupakan tiang pembatas yang dipasang pada sisi jalur pejalan kaki untuk mencegah kendaraan bermotor memasuki area pejalan kaki. Dengan adanya bollard, fungsi jalur pejalan kaki tetap terjaga dan pengguna terlindungi dari potensi konflik dengan kendaraan.

11. Drainase

Drainase berfungsi mengalirkan air hujan sehingga tidak terjadi genangan pada jalur pejalan kaki. Sistem drainase yang baik menjaga kondisi permukaan tetap kering, aman, dan nyaman digunakan sepanjang waktu.

12. Rambu/Marka

Rambu dan marka memberikan informasi, petunjuk arah, larangan, maupun peringatan kepada pejalan kaki dan pengguna jalan lainnya. Keberadaannya membantu

menciptakan keteraturan lalu lintas dan meningkatkan keselamatan pengguna.

Dari dua belas komponen fasilitas jalur pejalan kaki yang menjadi acuan konseptual penelitian ini, hanya sebagian yang tercermin secara eksplisit dalam pernyataan-pernyataan indikator IKM yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa yaitu: Komponen keberadaan jalur pejalan kaki (trotoar), rambu/marka, guiding block, jalur landai (ramp), tempat sampah, dan fasilitas ramah disabilitas.

2.5.3 Standar Fasilitas Jalur Pejalan Kaki

Berdasarkan enam aspek pelayanan fasilitas jalur pejalan kaki yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan³⁶, selanjutnya dilakukan pemetaan terhadap sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam penelitian ini. Pemetaan tersebut dilakukan untuk menunjukkan keterkaitan antara unsur-unsur IKM dengan karakteristik pelayanan fasilitas jalur pejalan kaki, sehingga seluruh unsur IKM dapat ditempatkan sesuai dengan aspek pelayanan yang relevan dengan objek penelitian.

1. Keamanan

Aspek **keamanan** berkaitan dengan unsur kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7). Kompetensi pelaksana diperlukan dalam pengelolaan dan pengawasan fasilitas jalur pejalan kaki agar tetap berfungsi sesuai peruntukannya, sedangkan perilaku pelaksana berkaitan dengan tindakan dalam menjaga jalur agar terbebas dari gangguan seperti parkir kendaraan, pedagang, maupun hambatan lainnya yang dapat mengurangi keamanan pengguna.

2. Keselamatan

³⁶ “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomo PM 27 Tahun 2015.”

Aspek keselamatan berkaitan dengan unsur persyaratan (U1), produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), dan sarana dan prasarana (U9). Persyaratan berkaitan dengan ketentuan yang harus dipenuhi dalam penyediaan fasilitas pejalan kaki, sedangkan produk spesifikasi jenis pelayanan berkaitan dengan bentuk dan karakteristik fasilitas yang disediakan. Sementara itu, sarana dan prasarana secara langsung berkaitan dengan kondisi fisik jalur, seperti permukaan trotoar, penerangan, fasilitas penyeberangan, dan fasilitas pendukung keselamatan lainnya yang dapat mengurangi risiko kecelakaan bagi pejalan kaki.

3. Kenyamanan

Aspek kenyamanan berkaitan dengan unsur waktu pelayanan (U3) dan sarana dan prasarana (U9). Dalam konteks fasilitas jalur pejalan kaki, waktu pelayanan dapat dikaitkan dengan kemudahan dan kelancaran pengguna dalam memanfaatkan fasilitas tanpa mengalami hambatan yang menyebabkan perjalanan menjadi tidak efisien. Selain itu, kenyamanan sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana, seperti kebersihan jalur, ketersediaan tempat duduk, peneduh, penerangan, tempat sampah, serta kondisi fasilitas yang terawat.

4. Keterjangkauan

Aspek keterjangkauan berkaitan dengan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) serta biaya/tarif (U4). Sistem, mekanisme, dan prosedur berkaitan dengan bagaimana fasilitas dapat digunakan secara mudah dan teratur oleh mahasiswa, sedangkan biaya/tarif berkaitan dengan keterjangkauan dari sisi ekonomi. Dalam konteks jalur pejalan kaki di lingkungan kampus, fasilitas tersebut pada dasarnya dapat digunakan oleh mahasiswa tanpa dikenakan biaya secara langsung, sehingga aspek biaya/tarif dapat dikaitkan dengan keterjangkauan fasilitas bagi seluruh pengguna.

5. Kesetaraan

Aspek kesetaraan berkaitan dengan unsur persyaratan (U1) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Persyaratan dalam penyediaan fasilitas harus mempertimbangkan kebutuhan seluruh pengguna, sedangkan produk spesifikasi jenis pelayanan tercermin melalui ketersediaan fasilitas yang bersifat inklusif. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan guiding block, ramp, akses yang memadai, serta fasilitas lain yang memungkinkan seluruh mahasiswa, termasuk pengguna dengan kebutuhan khusus, memperoleh kesempatan yang sama dalam memanfaatkan jalur pejalan kaki.

6. Keteraturan

Aspek keteraturan berkaitan dengan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8), serta sarana dan prasarana (U9). Sistem, mekanisme, dan prosedur diperlukan untuk mengatur penggunaan serta pengelolaan jalur pejalan kaki agar tetap sesuai dengan fungsinya. Perilaku pelaksana berhubungan dengan pelaksanaan pengawasan dan pemeliharaan ketertiban, sedangkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan diperlukan sebagai mekanisme untuk merespons permasalahan yang dialami pengguna. Selain itu, sarana dan prasarana yang tersedia dan terpelihara dengan baik turut mendukung keteraturan penggunaan jalur pejalan kaki.



Dengan demikian, seluruh sembilan unsur IKM, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, dapat dipetakan ke dalam enam aspek pelayanan jalur pejalan kaki, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Pemetaan ini digunakan sebagai dasar konseptual dalam penyusunan instrumen penelitian, sehingga pengukuran kepuasan mahasiswa tidak hanya mengacu pada unsur-unsur IKM, tetapi juga mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan pelayanan fasilitas jalur pejalan kaki sebagai objek penelitian.



2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1. Skema Kerangka Berpikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian (Jenis dan Pendekatan Penelitian)

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian diperoleh dalam bentuk angka yang berasal dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner ³⁷. Data tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis secara sistematis untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Desain penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna fasilitas. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hubungan maupun pengaruh antarvariabel, melainkan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki melalui pengukuran Kepuasan Masyarakat.

Pengukuran tingkat kepuasan dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut mengatur bahwa survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, konsep pelayanan publik diterapkan pada penyediaan fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penilaian dilakukan

³⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2020, hlm 2.

berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna fasilitas terhadap sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan karakteristik fasilitas jalur pejalan kaki.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel diperlukan untuk memberikan batasan yang jelas mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian sehingga dapat diukur secara empiris. Penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diartikan sebagai penilaian atau persepsi mahasiswa setelah menggunakan dan merasakan fasilitas jalur pejalan kaki yang tersedia di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pengukuran kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini mengacu pada sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Kesembilan unsur tersebut digunakan sebagai indikator operasional dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki. Dalam penerapannya, substansi setiap unsur disesuaikan dengan karakteristik fasilitas jalur pejalan kaki serta pengalaman mahasiswa sebagai pengguna fasilitas.

Adapun aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan digunakan sebagai landasan konseptual untuk memberikan konteks terhadap karakteristik pelayanan fasilitas jalur pejalan kaki. Keenam aspek tersebut tidak menjadi indikator yang dihitung secara terpisah dalam pengukuran IKM, tetapi digunakan untuk membantu menyesuaikan substansi sembilan unsur SKM dengan kondisi fasilitas jalur pejalan kaki yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, definisi operasional variabel dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kak	1. Persyaratan	Penilaian mahasiswa terhadap kesesuaian kondisi dan fasilitas jalur pejalan kaki dengan persyaratan yang mendukung keamanan dan kemudahan pengguna.	Skala Likert (1 = Sangat Tidak Setuju s.d. 4 = Sangat Setuju)
	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penilaian mahasiswa terhadap kemudahan, kejelasan, dan keteraturan dalam penggunaan serta pengelolaan fasilitas jalur pejalan kaki.	
	3. Waktu Pelayanan	Penilaian mahasiswa terhadap kelancaran penggunaan jalur pejalan kaki sehingga dapat mendukung pergerakan menuju tujuan tanpa hambatan yang menyebabkan waktu tempuh menjadi tidak wajar.	
	4. Biaya/Tarif	Penilaian mahasiswa terhadap kemudahan menggunakan fasilitas jalur pejalan kaki tanpa adanya biaya yang menjadi hambatan dalam memperoleh akses terhadap fasilitas.	
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penilaian mahasiswa terhadap kesesuaian fasilitas jalur pejalan kaki dengan kebutuhan pengguna, termasuk tersedianya fasilitas yang mendukung keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan aksesibilitas.	

	6. Kompetensi Pelaksana	Penilaian mahasiswa terhadap kemampuan pihak yang bertanggung jawab dalam menyediakan, mengelola, memelihara, dan memastikan fasilitas jalur pejalan kaki dapat digunakan sesuai fungsinya.
	7. Perilaku Pelaksana	Penilaian mahasiswa terhadap sikap dan tindakan pihak yang bertanggung jawab dalam menjaga, mengatur, dan memelihara fasilitas jalur pejalan kaki agar dapat digunakan dengan tertib dan aman.
	8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan dan kemudahan mekanisme penyampaian serta tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan terkait fasilitas jalur pejalan kaki.
	9. Sarana dan Prasarana	Penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan, kondisi, kelengkapan, dan pemeliharaan fasilitas pendukung jalur pejalan kaki yang menunjang keamanan, keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas, dan keteraturan pengguna.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 3.1, variabel kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki dioperasikan melalui sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Kesembilan unsur tersebut menjadi indikator operasional yang digunakan dalam penyusunan instrumen penelitian dan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa.

Dalam penerapannya, substansi masing-masing indikator disesuaikan dengan karakteristik fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penyesuaian tersebut dilakukan agar setiap pernyataan dalam kuesioner dapat menggambarkan pengalaman dan penilaian mahasiswa sebagai pengguna fasilitas. Sementara itu, aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan digunakan sebagai landasan konseptual untuk memberikan konteks terhadap karakteristik pelayanan fasilitas jalur pejalan kaki dan tidak dihitung sebagai indikator tersendiri dalam perhitungan IKM.

3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Pengumpulan Data

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dengan fokus pada area yang memiliki jalur pejalan kaki. Lokasi penelitian difokuskan pada jalur pejalan kaki di sekitar Gedung Perpustakaan, Pusat Bahasa, dan Gedung Biro Akademik. Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan bahwa area tersebut merupakan jalur yang paling jelas diperuntukkan bagi pejalan kaki, memiliki fasilitas pedestrian yang relatif lebih lengkap, serta memiliki intensitas aktivitas yang tinggi dibandingkan area lainnya di lingkungan kampus.

Ketiga lokasi tersebut dipilih juga karena masing-masing memiliki karakteristik pengguna dan fungsi yang berbeda namun saling melengkapi. Jalur pejalan kaki di sekitar Gedung Perpustakaan merupakan salah satu jalur dengan intensitas penggunaan tinggi mengingat perpustakaan merupakan pusat sumber belajar yang dikunjungi oleh mahasiswa dari berbagai fakultas secara rutin. Jalur di area Pusat Bahasa memiliki karakteristik tersendiri karena digunakan oleh mahasiswa yang mengikuti program peningkatan kemampuan bahasa, sehingga frekuensi pergerakan pejalan kaki pada jam-jam tertentu cukup tinggi. Sementara itu, jalur di sekitar Gedung Biro Akademik menjadi titik strategis karena merupakan pusat pelayanan administrasi kampus.

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional (potong lintang), yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dalam satu periode waktu tertentu. Dalam penelitian ini, seluruh proses pengumpulan data dilakukan selama bulan Agustus 2026, meliputi penyebaran kuesioner kepada responden dan observasi terhadap kondisi jalur pejalan kaki pada lokasi penelitian. Pengumpulan data dalam satu periode tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jalur pejalan kaki pada saat penelitian dilaksanakan.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Sugiyono mendefinisikan data primer sebagai data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya tanpa perantara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari mahasiswa UIN Ar-Raniry yang menjadi responden penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang pernah menggunakan fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry. Kuesioner digunakan untuk memperoleh penilaian mahasiswa mengenai tingkat kepuasan terhadap fasilitas jalur pejalan kaki berdasarkan sembilan unsur SKM. Selain kuesioner, data primer juga diperoleh melalui observasi langsung terhadap kondisi fasilitas jalur pejalan kaki pada lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi fisik fasilitas yang menjadi objek penelitian³⁸.

3.4.2 Sekunder

Berbeda dengan data primer, Sugiyono menjelaskan bahwa data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan melalui perantara, baik berupa individu lain maupun dokumen-dokumen tertentu. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm 142.

penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Sumber data sekunder tersebut meliputi regulasi perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan fasilitas jalur pejalan kaki, dokumen yang berkaitan dengan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, serta berbagai literatur ilmiah berupa buku, jurnal akademik, dan laporan resmi yang diterbitkan oleh instansi pemerintah ³⁹.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, peraturan dan ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan publik serta penyediaan fasilitas pejalan kaki, data jumlah mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dokumen dan informasi yang berkaitan dengan fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan kampus, penelitian terdahulu yang relevan, serta buku dan literatur metodologi penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian.

Selain itu, data sekunder digunakan untuk memperoleh informasi pendukung mengenai kondisi dan penyediaan fasilitas jalur pejalan kaki serta sebagai bahan dalam menyesuaikan indikator penelitian dengan karakteristik objek yang diteliti. Data tersebut juga membantu peneliti dalam memahami ketentuan dan standar yang berkaitan dengan fasilitas jalur pejalan kaki serta memberikan dasar dalam menyusun instrumen penelitian.

Pemanfaatan data sekunder dalam penelitian ini terutama berfungsi sebagai landasan teoritis dan pendukung dalam proses penelitian. Data sekunder digunakan untuk memperkuat penyusunan latar belakang, landasan teori, kerangka berpikir, penentuan indikator dan penyusunan instrumen penelitian, serta mendukung pembahasan terhadap hasil penelitian. Dengan demikian, data sekunder melengkapi data primer yang diperoleh

³⁹ Sugiyono, hlm 150.

melalui kuesioner dan observasi lapangan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Dalam sebuah penelitian, populasi mengacu pada seluruh area investigasi yang dilakukan oleh seorang peneliti. Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai area umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan sifat dan karakteristik spesifik yang telah dipilih oleh peneliti untuk dipelajari agar kemudian dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian⁴⁰. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang menjadi pengguna fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan kampus. Berdasarkan data Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) yang digunakan dalam penelitian, jumlah mahasiswa aktif UIN Ar-Raniry adalah sebanyak 18.238 mahasiswa. Jumlah tersebut menjadi dasar dalam menentukan ukuran sampel penelitian. Data jumlah mahasiswa sebanyak 18.238 juga telah digunakan dalam naskah penelitian terbaru.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalkan karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah minimum responden berdasarkan jumlah populasi yang telah diketahui⁴¹.

⁴⁰ Sugiyono, hlm 80.

⁴¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hlm 81.

Rumus Slovin

$$\alpha = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dengan:

- $N = 18.238$ mahasiswa
- $e = 10\% = 0,10$

Maka:

$$N = \frac{18.238}{1 + 18.238 (0,10)^2}$$

$$N = \frac{18.238}{1 + 18.238 (0,01)}$$

$$N = \frac{18.238}{1 + 182,38}$$

$$N = \frac{18.238}{183,38}$$

$$N = 99,45$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 99,45 responden. Karena jumlah responden harus berupa bilangan bulat dan untuk memudahkan pelaksanaan penelitian, maka jumlah tersebut dibulatkan menjadi 100 responden. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti di lokasi penelitian dapat dijadikan sebagai sampel apabila memenuhi kriteria sebagai pengguna fasilitas jalur pejalan kaki dan bersedia

menjadi responden. Pemilihan teknik tersebut disesuaikan dengan kondisi penelitian karena peneliti melakukan pengumpulan data langsung pada kawasan jalur pejalan kaki dan responden yang ditemui merupakan mahasiswa pengguna fasilitas tersebut ⁴².

Penggunaan teknik pengambilan sampel tetap memperhatikan kriteria responden, yaitu:

1. Mahasiswa aktif UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Pernah menggunakan fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry.
3. Bersedia menjadi responden penelitian.
4. Mengisi kuesioner secara lengkap.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, yang kemudian dijawab berdasarkan keadaan dan pengalaman hidup mereka ⁴³. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki. Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan sembilan unsur SKM yang mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan disesuaikan dengan konteks fasilitas jalur pejalan kaki.

Kuesioner menggunakan pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan. Agar konsisten dengan metode SKM

⁴² Sugiyono, hlm 82.

⁴³ Sugiyono, hlm 142.

PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, pilihan jawaban menggunakan empat tingkat persepsi, yaitu:

Penyebaran kuesioner dilaksanakan melalui dua cara, yakni secara tatap muka langsung di lapangan maupun melalui platform digital berupa Google Form, yang ditujukan kepada para pengguna jalur pejalan kaki di kawasan UIN Ar-Raniry. Dengan pendekatan tersebut, data yang terkumpul diharapkan dapat merepresentasikan persepsi serta pengalaman langsung para responden terhadap fasilitas yang menjadi objek penelitian.

3.6.2 Observasi Lapangan

Observasi lapangan dilakukan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai kondisi fisik fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Observasi ini bertujuan untuk mendukung dan melengkapi data yang diperoleh melalui kuesioner, khususnya terkait aspek bukti fisik seperti kondisi permukaan jalur, kebersihan, penerangan, peneduh, rambu pejalan kaki, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas⁴⁴.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi jalur pejalan kaki pada lokasi yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil observasi dicatat secara sistematis sebagai data pendukung dalam analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas jalur pejalan kaki.

3.6.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Data dokumentasi meliputi foto kondisi jalur pejalan kaki, denah lokasi penelitian, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan, laporan institusi, dan literatur yang berkaitan dengan fasilitas

⁴⁴ Sugiyono, hlm 145.

pedestrian dan pelayanan publik. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung yang memperkuat hasil observasi dan kuesioner, serta membantu peneliti dalam memberikan gambaran nyata mengenai kondisi fasilitas jalur pejalan kaki di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dokumentasi dalam penelitian ini dapat berupa foto-foto kondisi jalur pejalan kaki yang diambil secara langsung di lapangan pada setiap titik lokasi penelitian. Foto-foto tersebut diambil secara sistematis untuk merekam kondisi permukaan jalur, fasilitas pendukung seperti lampu penerangan dan peneduh, kondisi drainase, serta elemen estetika lingkungan sekitar jalur. Dokumentasi visual ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti empiris kondisi fisik fasilitas, tetapi juga menjadi bahan ilustrasi yang memperkaya penyajian data dalam laporan penelitian.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Data kuantitatif dalam penelitian ini diolah melalui serangkaian tahapan yang sistematis dan terstruktur guna memastikan bahwa data yang dianalisis bersifat valid, akurat, dan dapat diinterpretasikan secara bermakna⁴⁵. Adapun tahapan pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

3.7.1 Editing

Editing merupakan tahap pertama dalam pengolahan data yang dilakukan segera setelah seluruh kuesioner terkumpul dari responden. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap setiap lembar kuesioner yang telah diisi, dengan tujuan untuk memastikan kelengkapan, kejelasan, dan konsistensi jawaban yang diberikan oleh responden. Kuesioner yang tidak terisi lengkap, memiliki jawaban yang ambigu, atau menunjukkan pola pengisian yang tidak konsisten akan diidentifikasi dan dipisahkan untuk kemudian dilakukan penanganan lebih lanjut. Apabila terdapat kuesioner yang

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm 160.

dinilai tidak layak untuk dianalisis karena ketidaklengkapan data yang signifikan, maka kuesioner tersebut akan dieliminasi dari analisis dan digantikan dengan data dari responden cadangan yang telah disiapkan sebelumnya. Proses editing ini sangat penting untuk menjaga kualitas data yang akan diolah pada tahap selanjutnya.

3.7.2 Tabulating

Tabulating merupakan tahap penyusunan data hasil coding ke dalam tabel-tabel distribusi yang terorganisir secara sistematis. Pada tahap ini, seluruh data yang telah diberi kode direkap dan disusun dalam bentuk tabel frekuensi untuk setiap butir pernyataan dalam kuesioner, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai distribusi jawaban responden pada masing-masing indikator yang diteliti. Proses tabulasi juga mencakup penghitungan jumlah responden pada setiap kategori jawaban, persentase distribusi jawaban, serta nilai total dan rata-rata skor untuk setiap butir pernyataan dan setiap indikator. Data yang tersaji dalam bentuk tabel ini selanjutnya menjadi dasar utama dalam proses perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

3.7.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan tahapan akhir dalam proses pengolahan data yang memiliki fungsi utama untuk merangkum, menggambarkan, serta menginterpretasikan keseluruhan data yang telah berhasil dikumpulkan selama penelitian berlangsung, dengan cara yang sistematis dan mudah dicerna oleh pembaca. Dalam penelitian ini, pendekatan analisis statistik deskriptif diterapkan melalui penghitungan nilai rata-rata atau *mean* dari masing-masing indikator kepuasan yang telah ditetapkan sebelumnya⁴⁶. Nilai rata-rata yang diperoleh tersebut selanjutnya dijadikan sebagai landasan dalam menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil yang diperoleh dari proses analisis ini kemudian disajikan dalam berbagai

⁴⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hlm 147.

bentuk penyajian data, mencakup tabel, grafik, serta narasi deskriptif yang disusun secara terstruktur. Penyajian dalam beragam format tersebut dimaksudkan agar temuan-temuan penelitian dapat dipahami secara menyeluruh dan komprehensif oleh berbagai kalangan pembaca, sekaligus mempermudah proses interpretasi terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur seberapa jauh setiap butir pernyataan yang termuat dalam kuesioner mampu merepresentasikan konsep yang hendak diteliti, dalam hal ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas jalur pejalan kaki. Suatu instrumen dianggap valid jika setiap item secara akurat menangkap dimensi atau aspek yang akan diukur dan mengecualikan aspek yang tidak relevan⁴⁷.

Adapun tujuan pengujian validitas adalah untuk menentukan sejauh mana item kuesioner mengukur konsep yang sedang diteliti, yaitu kepuasan publik terhadap fasilitas pejalan kaki. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa setiap item secara akurat menangkap aspek yang akan diukur

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan nilai setiap item dengan skor total. Proses pengujian ini dilaksanakan dengan membandingkan besaran nilai r hitung yang dihasilkan dengan nilai r tabel, pada taraf signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$ dan dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yang dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$.

Adapun kriteria yang dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan pada uji validitas ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan valid.

⁴⁷ Sugiyono, hlm 121.

2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.

Apabila dalam penelitian terdapat butir pernyataan yang tidak valid, maka peneliti dapat melakukan tindak perbaikan dengan cara merevisi atau mengganti struktur dan maksud kalimat pada pernyataan tersebut agar sesuai dengan indikator yang diukur.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menentukan konsistensi dan reliabilitas instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Suatu instrumen dianggap reliabel jika menghasilkan hasil pengukuran yang relatif stabil dan tidak berubah secara signifikan ketika diterapkan dalam kondisi atau situasi yang kurang lebih serupa. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode alpha Cronbach, salah satu teknik yang paling banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk menilai konsistensi internal suatu instrumen pengukuran⁴⁸.

Rumus Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

3.8.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki secara menyeluruh, sesuai dengan metode yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017⁴⁹. Perhitungan IKM dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut.

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang, masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survey Kepuasan

⁴⁸ Sugiyono, hlm 123.

⁴⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Masyarakat dalam 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang diteliti, disetiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit dipergunakan rumus sebagai berikut.

$$IKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25–100 maka hasil dari penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai IKM hasil konversi tersebut selanjutnya diinterpretasikan ke dalam kategori mutu pelayanan berdasarkan tabel interval berikut, sebagaimana ditetapkan dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel 3. 2 Interval IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017

Berdasarkan tabel tersebut, nilai IKM yang diperoleh dari hasil perhitungan akan

menunjukkan kategori mutu pelayanan jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry, sekaligus menjadi dasar dalam menjawab rumusan masalah penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil mahasiswa yang menggunakan fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pemahaman terhadap karakteristik responden penting dilakukan karena latar belakang responden dapat memengaruhi cara mereka mempersepsikan dan menilai kualitas fasilitas yang digunakan

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut mencakup individu yang pernah menggunakan jalur pejalan kaki di lingkungan kampus UIN Ar-Raniry Banda Aceh, baik secara rutin maupun sesekali, sehingga dianggap mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kondisi fasilitas yang tersedia.

Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	28%
	Perempuan	72	72%
Total			100%
Fakultas	Tarbiyah dan Keguruan	32	32%

	Syariah dan Hukum	19	19%
	Ekonomi dan Bisnis Islam	15	15%
	Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan	12	12%
	Sains dan Teknologi	7	7%
	Dakwah dan Komunikasi	5	5%
	Adab dan Humaniora	4	4%
	Ushuluddin dan Filsafat	3	3%
	Psikologi	3	3%
Total			100%
Intensitas Penggunaan	Sangat Jarang	25	25%
	Sering	22	22%
	Sangat Sering	19	19%
	Kadang-Kadang	18	18%

	Jarang	16	16%
Total			100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, dari 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 72 orang (72%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 28 orang (28%). Komposisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh mahasiswa perempuan.

Dilihat dari sebaran fakultas, responden terbanyak berasal dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 32 orang (32%), diikuti oleh Fakultas Syariah dan Hukum sebanyak 19 orang (19%), serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 15 orang (15%). Sementara itu, fakultas dengan jumlah responden paling sedikit adalah Fakultas Ushuluddin dan Filsafat serta Psikologi, masing-masing sebanyak 3 orang (3%). Sebaran ini menunjukkan bahwa responden penelitian mewakili hampir seluruh fakultas yang ada di lingkungan UIN Ar-Raniry, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan penilaian mahasiswa secara lebih menyeluruh.

Seluruh responden (100%) menyatakan pernah menggunakan jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry, dengan sebaran frekuensi penggunaan yang bervariasi, yaitu Sangat Jarang (25%), Sering (22%), Sangat Sering (19%), Kadang-kadang (18%), dan Jarang (16%). Data ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki pengalaman langsung yang relevan untuk menilai kualitas pelayanan, sehingga memenuhi syarat validitas informan dalam penelitian kepuasan.

Tabel 4. 2 Tingkat Pengisian dan Pengembalian Kuesioner

Metode Penyebaran	Jumlah Disebar	Jumlah Kembali	Layak Diolah
Angket langsung	17	17	17
Google Form	83	83	83
Total	100	100	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner, seluruh kuesioner yang dikembalikan dinyatakan layak untuk diolah dan dianalisis lebih lanjut, karena responden telah mengisi kuesioner secara lengkap dan tidak terdapat jawaban yang tidak konsisten atau menyimpang dari instruksi pengisian. Dengan demikian, total sampel penelitian ini berjumlah 100 responden, tanpa dibedakan berdasarkan metode pengisian kuesioner. Jumlah sampel dan tingkat pengisian serta pengembalian kuesioner dirangkum dalam Tabel 4.2 berikut:

Tingkat pengembalian kuesioner yang mencapai 100% ini menunjukkan bahwa proses pengumpulan data berjalan dengan baik dan responden cukup antusias dalam memberikan penilaian mereka terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di lingkungan kampus. Hal ini juga mengindikasikan bahwa topik penelitian ini relevan dan dirasakan penting oleh para pengguna fasilitas tersebut.

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program SPSS 25 For Windows, diperoleh hasil statistik mengenai analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Skor Total Jawaban Responden

No	Butir Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	P1	100	1.00	4.00	2.5000	1,09637
2	P2	100	1.00	4.00	2.5200	0,96901
3	P3	100	1.00	4.00	2.5300	1,08670
4	P4	100	1.00	4.00	2.4300	1,06605
5	P5	100	1.00	4.00	2.6200	1,08040
6	P6	100	1.00	4.00	2.5400	1,11392
7	P7	100	1.00	4.00	2.3400	1,07516
8	P8	100	1.00	4.00	2.3400	1,03690
9	P9	100	1.00	4.00	2.7700	1,12685
10	P10	100	1.00	4.00	2.5100	1,14146
11	P11	100	1.00	4.00	2.2800	0,99575
12	P12	100	1.00	4.00	2.4400	0,99818
13	P13	100	1.00	4.00	2.4400	1,04756
14	P14	100	1.00	4.00	2.3200	1,11808
15	P15	100	1.00	4.00	2.4900	1,01000
16	Total	100	20.00	56.00	37.0700	9,39509

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.3, hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki jumlah responden sebanyak 100 orang, dengan nilai minimum sebesar 1,00 dan maksimum sebesar 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden pada setiap butir pernyataan mencakup seluruh rentang skala Likert yang digunakan dalam penelitian, yaitu skala 1 sampai dengan 4.

Nilai rata-rata (mean) setiap butir pernyataan berada pada rentang 2,28 sampai dengan 2,77. Nilai mean tertinggi terdapat pada P9 sebesar 2,77, sedangkan nilai mean terendah terdapat pada P11 sebesar 2,28. Sementara itu, nilai standar deviasi setiap butir berada pada rentang 0,96901 sampai dengan 1,14146. Perbedaan nilai mean pada masing-masing butir menunjukkan adanya variasi penilaian responden terhadap fasilitas jalur pejalan kaki yang menjadi objek penelitian.

Secara keseluruhan, skor total jawaban responden memiliki nilai minimum sebesar 20,00 dan maksimum sebesar 56,00, dengan nilai mean sebesar 37,07 dan standar deviasi sebesar 9,39509. Data statistik deskriptif tersebut selanjutnya digunakan sebagai gambaran awal mengenai distribusi jawaban responden sebelum dilakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran secara akurat menangkap variabel yang dimaksud. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi momen produk Pearson. Skor untuk setiap item dikorelasikan dengan skor total semua item dalam kuesioner. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan nilai tabel r untuk menentukan validitas setiap item.

Penelitian ini melibatkan 100 responden, sehingga menghasilkan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yang digunakan adalah $df = n - 2 = 98$. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $> 0,1966$), dan dinyatakan tidak valid apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel (r hitung $< 0,1966$). Penggunaan tingkat signifikansi 5% merupakan standar yang umum digunakan dalam penelitian ilmu sosial dan dianggap cukup memadai untuk memastikan tingkat kepercayaan hasil pengujian.

Hasil pengujian validitas masing-masing butir pernyataan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 4 Hasil pengujian validitas

Pertanyaan	r hitung	r tabel (0,05 dan $df = N - 2$)	Sig(2-tailed)	Keterangan
P1	0,630	0,1966	0,000	Valid

P2	0,530	0,1666	0,000	Valid
P3	0,531	0,1666	0,000	Valid
P4	0,612	0,1666	0,000	Valid
P5	0,579	0,1666	0,000	Valid
P6	0,684	0,1666	0,000	Valid
P7	0,591	0,1666	0,000	Valid
P8	0,653	0,1666	0,000	Valid
P9	0,632	0,1666	0,000	Valid
P10	0,630	0,1666	0,000	Valid
P11	0,530	0,1666	0,000	Valid
P12	0,498	0,1666	0,000	Valid
P13	0,533	0,1666	0,000	Valid
P14	0,587	0,1666	0,000	Valid
P15	0,587	0,1666	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner, yaitu P1 sampai dengan P15, memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,1666 pada taraf signifikansi 5%. Meskipun terdapat variasi pada nilai r hitung masing-masing butir, seluruhnya masih berada di atas nilai r tabel, sehingga semua butir pernyataan dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan instrumen penelitian, yaitu sejauh mana kuesioner mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila digunakan berulang kali pada kondisi yang sama. Instrumen yang

reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya dan tidak berubah secara signifikan meskipun diujikan pada waktu yang berbeda atau kepada kelompok responden yang berbeda dengan karakteristik serupa

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan yang telah dinyatakan valid menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS versi 25. Metode Cronbach's Alpha dipilih karena merupakan metode yang paling umum dan banyak digunakan dalam penelitian ilmu sosial untuk mengukur konsistensi internal instrumen berbentuk skala Likert. Metode ini bekerja dengan cara menghitung rata-rata korelasi antar item dalam satu instrumen, sehingga dapat menggambarkan seberapa erat keterkaitan antara butir-butir pernyataan dalam mengukur konstruk yang sama.

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian reliabilitas masing-masing butir pernyataan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	Jumlah item	Cronbachs's Alpha	Standar reliabilitas	Keterangan
Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki	15	0,865	0,60	reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha terhadap 15 butir pernyataan, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,865. Nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas sebesar 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,865 ini mengindikasikan bahwa seluruh 15 butir pernyataan dalam kuesioner secara konsisten mengukur konstruk yang sama, yaitu kepuasan masyarakat terhadap fasilitas jalur pejalan kaki. Hal ini juga berarti bahwa apabila kuesioner ini digunakan kembali pada kondisi dan responden yang serupa, maka hasil yang diperoleh akan cenderung stabil dan dapat dipercaya. Dengan terpenuhinya syarat validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian ini dinyatakan layak dan sah untuk digunakan dalam seluruh tahap analisis berikutnya. Adapun hasil uji reliabilitas secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 4.

4.3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengukuran kepuasan responden dalam penelitian ini dilakukan menggunakan sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kesembilan unsur tersebut terdiri atas persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Pengukuran dilakukan terhadap 100 responden.

Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan NRR

Unsur IKM	Item Kuesioner (P)	Jumlah Nilai	NRR	NRR Tertimbang
U1 – Persyaratan	P1	250	2,5000	0,2778
U2 – Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	P2, P3	505	2,5250	0,2806
U3 – Waktu Pelayanan	P4	243	2,4300	0,2700
U4 – Biaya/Tarif	P5	262	2,6200	0,2911
U5 – Produk	P6, P7	488	2,4400	0,2711

Spesifikasi Jenis Pelayanan				
U6 – Kompetensi Pelaksana	P8, P9	511	2,5550	0,2839
U7 – Perilaku Pelaksana	P10, P11	479	2,3950	0,2661
U8 - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	P12, P13	488	2,4400	0,2711
U9 – Sarana dan Prasarana	P14, P15	481	2,4050	0,2672
Total NRR Tertimbang				2,4789

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, unsur dengan nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 2,6200, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 2,3950. Total Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR Tertimbang) dari seluruh unsur adalah sebesar 2,4789. Selanjutnya, Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam skala 25–100 dengan cara mengalikan nilai IKM dengan angka dasar 25.

$$IKM \text{ Konversi} = 2,4789 \times 25$$

$$= 61,9$$

Tabel 4. 7 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel di atas, fasilitas jalur pejalan kaki UIN Ar-Raniry memperoleh nilai Konversi IKM sebesar 61,97. Kinerja unit pelayanan berada pada mutu pelayanan "D" dengan kategori "Tidak Baik". Apabila dilihat dari masing-masing unsur, nilai IKM setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Per unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	2,5000	62,50	D	Tidak Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,5250	63,12	D	Tidak Baik
3	Waktu Pelayanan	2,4300	60,75	D	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	2,6200	65,50	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,4400	61,00	D	Tidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,5550	63,88	D	Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,3950	59,88	D	Tidak Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran,	2,4400	61,00	D	Tidak Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
	dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana	2,4050	60,12	D	Tidak Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari sembilan unsur yang dinilai, hanya unsur Biaya/Tarif (U4) yang mencapai kategori "C – Kurang Baik" (65,50), sementara delapan unsur lainnya seluruhnya berada pada kategori "D – Tidak Baik". Temuan ini memperkuat kesimpulan bahwa rendahnya IKM keseluruhan bukan disebabkan oleh satu unsur yang menyimpang secara ekstrem, melainkan oleh persepsi kepuasan yang secara merata rendah di hampir seluruh aspek pelayanan fasilitas jalur pejalan kaki.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 61,97. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata tertimbang sebesar 2,4789 yang kemudian dikonversikan ke dalam skala 25–100. Berdasarkan kategori penilaian yang digunakan dalam penelitian, nilai 61,97 berada pada interval 25,00–64,99 dengan mutu pelayanan D dan kategori kinerja unit pelayanan tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa belum merasa puas secara optimal terhadap fasilitas jalur pejalan kaki yang tersedia di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna fasilitas. Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa dipahami sebagai penilaian yang terbentuk setelah

mahasiswa menggunakan dan merasakan secara langsung fasilitas jalur pejalan kaki. Oleh karena itu, nilai IKM yang berada pada kategori tidak baik menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi fasilitas yang diterima dengan tingkat kebutuhan atau harapan mahasiswa sebagai pengguna.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu bahwa kepuasan terbentuk melalui proses evaluasi terhadap kinerja atau kondisi yang dirasakan pengguna. Apabila kondisi yang diterima belum mampu memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan cenderung rendah. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa tidak hanya menilai keberadaan jalur pejalan kaki, tetapi juga menilai kemudahan penggunaan, kondisi fisik, keamanan, kenyamanan, pengelolaan, serta fasilitas pendukung yang tersedia.

Hasil IKM sebesar 61,97 juga menunjukkan bahwa persoalan fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry bukan hanya berkaitan dengan tersedia atau tidak tersedianya jalur pejalan kaki, tetapi juga berkaitan dengan kualitas penyelenggaraannya. Hal ini sesuai dengan kondisi awal yang ditemukan peneliti, bahwa kualitas jalur pejalan kaki belum merata pada seluruh lokasi. Pada beberapa titik terdapat jalur dengan permukaan yang cukup baik, pepohonan sebagai peneduh, serta kondisi yang bersih dan nyaman. Namun, pada titik lainnya masih ditemukan permukaan jalur yang retak atau berlubang, penerangan yang kurang, minimnya fasilitas peneduh, keterbatasan fasilitas bagi penyandang disabilitas, serta hambatan pada jalur yang dapat mengurangi ruang gerak pejalan kaki.

Dengan demikian, hasil pengukuran IKM dapat menjadi gambaran bahwa kualitas fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry masih memerlukan peningkatan. Pengukuran ini juga memperlihatkan bahwa penyediaan fasilitas fisik di lingkungan perguruan tinggi merupakan bagian dari pelayanan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas fasilitas

tersebut perlu diperhatikan karena secara langsung mendukung aktivitas mobilitas mahasiswa di lingkungan kampus.

4.4.1 Pembahasan Berdasarkan Sembilan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini menggunakan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Masing-masing unsur kemudian disesuaikan dengan karakteristik fasilitas jalur pejalan kaki sehingga pernyataan dalam kuesioner dapat menggambarkan pengalaman mahasiswa sebagai pengguna fasilitas.

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai NRR dari sembilan unsur berada pada rentang 2,39 sampai dengan 2,62. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat unsur yang memperoleh nilai rata-rata mendekati skor maksimum 4. Hal ini memperlihatkan bahwa masih terdapat ruang yang cukup besar untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pengelolaannya.

Unsur persyaratan memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 62,50. Dalam konteks penelitian ini, unsur persyaratan diterjemahkan ke dalam penilaian terhadap ketersediaan jalur pejalan kaki serta informasi atau rambu yang mendukung penggunaannya. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai keberadaan jalur pejalan kaki beserta informasi pendukungnya belum sepenuhnya optimal, karena kualitas dan kelengkapan pendukungnya belum merata di seluruh kawasan kampus.

Dengan demikian, peningkatan pada unsur persyaratan dapat dilakukan melalui penyediaan fasilitas jalur pejalan kaki yang lebih jelas, konsisten, dan dilengkapi informasi atau rambu yang mendukung mobilitas pengguna. Keberadaan informasi yang jelas juga

penting agar fungsi jalur pejalan kaki dapat dipahami dan digunakan sebagaimana mestinya.

Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 63,12. Unsur ini dioperasionalkan melalui penilaian terhadap kejelasan jalur pejalan kaki serta keterhubungan jalur yang memudahkan mahasiswa mencapai berbagai lokasi di lingkungan kampus. Nilai ini relatif tinggi dibandingkan unsur lainnya, menunjukkan jalur pejalan kaki sudah cukup memudahkan mahasiswa menghubungkan beberapa lokasi, meski belum sepenuhnya optimal.

Dalam konteks fasilitas pejalan kaki, keterhubungan jalur merupakan hal penting karena mahasiswa melakukan mobilitas dari satu fasilitas kampus menuju fasilitas lainnya. Jalur yang terputus atau tidak memiliki koneksi yang baik dapat menyebabkan mahasiswa harus berpindah ke area yang digunakan kendaraan bermotor sehingga dapat mengurangi keamanan dan kenyamanan perjalanan.

Unsur waktu pelayanan memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 60,75. Dalam penelitian ini, unsur waktu pelayanan disesuaikan dengan kemampuan fasilitas jalur pejalan kaki untuk digunakan sesuai kebutuhan mahasiswa dalam beraktivitas di lingkungan kampus. Pada konteks ini, waktu pelayanan tidak dimaknai sebagai lamanya dokumen diproses seperti pada pelayanan administratif, melainkan kemampuan fasilitas menunjang mobilitas pengguna secara efektif.

Kondisi jalur yang terputus, adanya hambatan, atau kualitas permukaan yang kurang baik dapat membuat perjalanan mahasiswa menjadi kurang efisien. Oleh karena itu, peningkatan konektivitas dan pemeliharaan jalur menjadi penting agar fasilitas dapat mendukung aktivitas mahasiswa dengan lebih efektif.

Unsur biaya/tarif memperoleh Nilai Konversi IKM tertinggi, yaitu sebesar 65,50. Dalam penelitian ini, unsur tersebut dioperasionalkan melalui penilaian mahasiswa terhadap penggunaan jalur pejalan kaki yang tidak membebankan biaya kepada pengguna. Tingginya nilai ini dapat dipahami karena mahasiswa dapat menggunakan jalur pejalan kaki tanpa harus membayar biaya secara langsung.

Namun demikian, tingginya nilai unsur biaya/tarif tidak dapat secara langsung diartikan bahwa kualitas fasilitas jalur pejalan kaki secara keseluruhan sudah baik, karena unsur ini hanya menggambarkan persepsi mahasiswa mengenai tidak adanya biaya penggunaan fasilitas. Aspek kualitas fisik, keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas dinilai melalui unsur lainnya, sehingga nilai tertinggi ini lebih menunjukkan bahwa aspek keterjangkauan dari sisi biaya relatif sudah terpenuhi dibandingkan aspek lain.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 61,00. Unsur ini menilai kesesuaian fasilitas jalur pejalan kaki dengan fungsi utamanya sebagai sarana berjalan kaki yang aman dan nyaman, termasuk keseragaman kualitas fasilitas di berbagai lokasi kampus. Nilai tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang diterima mahasiswa belum sepenuhnya sesuai dengan fungsi ideal jalur pejalan kaki, salah satunya karena kualitas fasilitas belum merata pada setiap lokasi.

Hasil observasi awal penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat lokasi dengan kondisi jalur relatif baik, tetapi pada lokasi lain masih ditemukan permukaan yang retak atau berlubang, minimnya fasilitas peneduh, serta hambatan pada jalur. Dengan demikian, diperlukan upaya untuk menjaga keseragaman standar kualitas jalur pejalan kaki di berbagai lokasi kampus agar dapat memberikan manfaat yang sama bagi mahasiswa.

Unsur kompetensi pelaksana memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 63,88 dan menjadi salah satu unsur dengan nilai relatif tinggi. Unsur ini menilai kemampuan pengelola

kampus dalam menyediakan, memelihara, menangani, dan memperbaiki fasilitas jalur pejalan kaki. Nilai tersebut menunjukkan penilaian mahasiswa yang relatif lebih baik terhadap kemampuan pengelola dibandingkan unsur lainnya, meskipun belum menunjukkan kondisi yang sangat baik.

Kompetensi pengelola menjadi penting karena kualitas fasilitas jalur pejalan kaki tidak hanya ditentukan pada saat dibangun, tetapi juga oleh kemampuan pengelola dalam menjaga kondisi fasilitas secara berkelanjutan. Pemeliharaan rutin terhadap permukaan jalur, penerangan, kebersihan, fasilitas peneduh, dan fasilitas aksesibilitas dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Unsur perilaku pelaksana memperoleh Nilai Konversi IKM terendah, yaitu sebesar 59,88. Unsur ini berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kepedulian dan kesiapan pengelola kampus dalam memperhatikan kenyamanan, keselamatan, serta berbagai gangguan pada jalur pejalan kaki. Rendahnya nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih merasakan kekurangan dalam hal perhatian dan respons pengelola terhadap kondisi fasilitas.

Dengan kata lain, persoalan yang dihadapi mahasiswa bukan hanya mengenai kondisi fisik fasilitas, tetapi juga bagaimana kondisi tersebut diperhatikan dan ditindaklanjuti oleh pihak pengelola. Temuan ini dapat dikaitkan dengan kondisi lapangan yang masih menunjukkan adanya hambatan pada jalur, kurangnya penerangan pada beberapa lokasi, serta kondisi fasilitas yang belum merata.

Apabila kondisi tersebut tidak segera diperhatikan dan ditangani, persepsi mahasiswa terhadap kepedulian pengelola dapat menjadi rendah. Oleh sebab itu, peningkatan respons terhadap permasalahan fasilitas menjadi salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian.

Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 61,00. Unsur ini menilai kemudahan mahasiswa dalam menyampaikan keluhan atau saran mengenai fasilitas jalur pejalan kaki serta tindak lanjut yang diberikan oleh pengelola. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian pengaduan dan tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa belum sepenuhnya optimal.

Keberadaan saluran pengaduan menjadi penting karena mahasiswa merupakan pengguna langsung fasilitas dan dapat memberikan informasi mengenai kerusakan atau gangguan yang mungkin tidak selalu diketahui oleh pengelola. Oleh karena itu, pengelola kampus perlu memastikan mahasiswa memiliki akses mudah untuk menyampaikan keluhan, yang juga perlu diikuti dengan tindak lanjut berupa perbaikan yang nyata.

Unsur sarana dan prasarana memperoleh Nilai Konversi IKM sebesar 60,12. Unsur ini sangat berkaitan langsung dengan objek penelitian karena menilai kondisi fisik jalur pejalan kaki dan ketersediaan fasilitas pendukung, seperti tempat sampah, guiding block, serta jalur khusus bagi penyandang disabilitas. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana jalur pejalan kaki masih belum memenuhi harapan mahasiswa secara optimal.

Hal ini relevan dengan hasil observasi awal yang menunjukkan adanya permasalahan pada beberapa bagian jalur, seperti permukaan retak atau berlubang, kurangnya penerangan, minimnya fasilitas peneduh, serta belum optimalnya fasilitas bagi pengguna penyandang disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik merupakan salah satu kebutuhan utama, karena jalur pejalan kaki tidak hanya membutuhkan permukaan yang layak tetapi juga fasilitas pendukung yang mampu memberikan keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas jalur pejalan kaki masih berada pada kategori tidak baik. Hasil tersebut

dapat dipahami karena kualitas fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry belum sepenuhnya merata. Sebagian jalur telah memberikan kondisi yang cukup baik, tetapi pada beberapa lokasi masih terdapat berbagai permasalahan yang dapat mengurangi kualitas pengalaman mahasiswa sebagai pengguna.

Jika dikaitkan dengan enam aspek standar fasilitas pejalan kaki yang digunakan dalam penelitian, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam aspek tersebut masih membutuhkan perhatian. Keamanan dan keselamatan berkaitan dengan kondisi jalur yang bebas dari gangguan dan risiko kecelakaan, sementara kenyamanan berkaitan dengan kebersihan, peneduh, penerangan, dan kondisi jalur. Keterjangkauan berkaitan dengan konektivitas jalur terhadap berbagai fasilitas kampus, kesetaraan berkaitan dengan aksesibilitas bagi seluruh pengguna termasuk penyandang disabilitas, dan keteraturan berkaitan dengan penggunaan jalur sesuai fungsi utamanya sebagai ruang bagi pejalan kaki.

Dengan demikian, rendahnya nilai IKM tidak dapat hanya dijelaskan oleh satu permasalahan tertentu, melainkan merupakan gambaran secara keseluruhan dari berbagai aspek fasilitas dan pengelolaannya. Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa unsur yang berkaitan dengan pengelolaan dan kondisi fasilitas masih perlu mendapat perhatian lebih besar dibandingkan aspek yang sifatnya tidak membebankan biaya kepada pengguna.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Mahasiswa belum puas terhadap fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.** Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memperoleh nilai rata-rata tertimbang sebesar 2,4789. Setelah dikonversikan ke dalam skala 25–100, diperoleh nilai IKM sebesar 61,97. Nilai tersebut berada pada interval 25,00–64,99, sehingga termasuk dalam mutu pelayanan D dengan kategori kinerja unit pelayanan tidak baik. Dengan demikian, fasilitas jalur pejalan kaki yang tersedia di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh belum mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada mahasiswa sebagai pengguna fasilitas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Bagi Bagian Umum Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan (AUPK)**

UIN Ar-Raniry Banda Aceh, perlu dilakukan peningkatan dan pemeliharaan fasilitas jalur pejalan kaki secara berkala, khususnya pada bagian jalur yang mengalami kerusakan, seperti retak, berlubang, permukaan tidak rata, atau memiliki hambatan yang mengurangi ruang gerak pejalan kaki.

2. **Bagi Bagian Umum Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan (AUPK)**

UIN Ar-Raniry Banda Aceh, aspek aksesibilitas dan kesetaraan perlu ditingkatkan melalui penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang dapat digunakan oleh seluruh mahasiswa, termasuk pengguna berkebutuhan khusus. Fasilitas seperti *guiding block*, *ramp*, dan jalur yang bebas hambatan perlu diperhatikan agar jalur pejalan kaki dapat digunakan secara lebih aman, mudah, dan inklusif.

3. **Bagi Bagian Umum Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan (AUPK)**

UIN Ar-Raniry Banda Aceh, perlu ditingkatkan mekanisme penyampaian pengaduan, saran, dan masukan dari mahasiswa terkait kondisi jalur pejalan kaki. Saluran penyampaian keluhan mengenai kerusakan atau gangguan fasilitas perlu dibuat mudah diketahui dan digunakan oleh mahasiswa. Selain menyediakan saluran pengaduan, tindak lanjut terhadap laporan juga perlu dilakukan secara nyata agar terdapat respons terhadap

permasalahan yang disampaikan oleh mahasiswa.

4. **Bagi peneliti selanjutnya,** penelitian mengenai kepuasan terhadap fasilitas jalur pejalan kaki dapat dikembangkan dengan memperluas lokasi penelitian, menambah jumlah responden, serta mengombinasikan pengukuran kepuasan dengan observasi kondisi fisik fasilitas secara lebih rinci. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan tingkat kepuasan mahasiswa pada beberapa kawasan kampus atau menggunakan metode analisis lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Alhafez, Ricky Ravsyah, and Kiki Rizky Amalia. "Pedestrian Infrastructure Model : Revitalisasi Jalur Pejalan Kaki Untuk Optimalisasi Koridor Jalan." *Journal of Airport Engineering Technology* 3, no. 1 (2022): 1–12. <https://doi.org/10.52989/jaet.v3i1.69>.
- Anandikha, Areskha Vanya, Maurizka Chairunissa, and Dian Indriyani. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta," no. 4 (2024): 1–11.
- Bahasa, Badan Pengembangan dan Pembinaan. "Pelayanan," n.d. pelayanan.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. "Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh," 2025. <https://prima-ptki.kemenag.go.id>.
- Meutia, Wita, Prima Jiwa Osly, Nuryani Tinumbia, and Radithya Rio Arvian. "Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Jalur Pendestrian Di Kampus (Studi Kasus Jalur Pendestrian Universitas Pancasila)." *Jurnal Teknik* 14 (2020): 170–77.
- Mubarak, Sahal, and Rocky Putra Moho. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Jakarta The Impact of Academic Service Quality as a Determinant of Student Satisfaction in the Faculty of Administrative Sciences , Universi." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 1, no. 1 (2024): 12–16.
- Nelliraharti, and Murnia Suri. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal of Education Science (JES)* 9, no. 2 (2023).
- Nofrida, Eka Ridha, and Khotim Hanifudin Najib. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi (JMP-DMT)* 4, no. 4 (2023): 472–83.
- Nopiyanti, Neka, and Katriza Imania. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12, no. September (2024): 247–53.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017).
- "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomo PM 27 Tahun 2015," n.d.
- Prasetya, Nararya Adi, P Purwanto, and Maryono Maryono. "Penataan Jalur Pejalan Kaki Untuk Mendukung Green Campus Di Kampus Universitas Diponegoro Tembalang." *Jurnal*

Lingkungan 5, no. 1 (2021): 12–20.

Pratama, Muhammad Rizki, and Teguh Pramono. “Pelayanan Publik Di Daerah: Mengungkap Kesenjangan Pelayanan Dasar Di Era Otonomi Daerah Local Public Service.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara* 3, no. 2 (2020).

Purnawan, Rd, Abdullah Ramdhani, Fahmi, and Nurbudiwati. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Torogong Kaler Kabupaten Garut.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 9, no. 1 (2022).

Raharjo, Teguh. “Identifikasi Permasalahan Jalur Pejalan Kaki Menggunakan Parameter Walkability Index Pada Ruas Jl . Wonokromo Identification of Pedestrian Path Problems Using Walkability Index Parameters on Jl . Wonokromo.” *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi* 4, no. 1 (2026): 424–33.

Rahman, Naufall Fadhlur, Darmawan Pontan, and Endah Kurniyaningrum. “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pejalan Kaki Di Jalan Kyai Tapa Grogol.” *LOCUS Journal: Research & Service* 4, no. 6 (2025): 3089–3104. <https://doi.org/10.58344/locus.v4i6.4474>.

Rikza, Muhammad Yosantia, Dian Sinurat, and Putri Siregar. “Kebutuhan Atribut Kenyamanan Dan Keamanan Dalam Pemanfaatan Jalur Pejalan Kaki Di Jalan A.Yani, Banda Aceh.” *National Academic Journal of Architecture* 13 (2026).

Saputra, Umar Reza, Ismiyati Suwano, and Mar’atus Sholikhah. “Implementasi Teori SERVQUAL Pada Layanan Akademik Satu Pintu.” *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi* 18, no. 1 (2021): 63–89.

Shofya, Adina Faila, Rara Dya Ayu, and Alya Sabrina P.G. “Manajemen Pelayanan Publik Di Perguruan Tinggi.” *AL-Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora* 10 (2024): 1–12.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.

———. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2020.

“Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor 18/SE/Db/2023 Tentang Pedoman Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki,” no. 07 (2023).

Suryani, Erna. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.” *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4, no. 2 (2020).

Sylviani, Yuli, Muhammad Nugrah Nopiasadi, Azzam Waliyyul Alam, and Osep Hijuzaman. “Pengaruh Pelayanan Akademik , Fasilitas Dan Kinerja Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa / I Di Kabupaten Purwakarta.” *Jurnal Teknologika (Jurnal Teknik-Logika-*

Matematika 14, no. 1 (2024): 99–108. <https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1>.

Tinggi, Pangkalan Data Pendidikan. “Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,” 2025. halaman PDDikti UIN Ar-Raniry.

Trisnowati, Juni, Dewi Pujiani, and Devi Susma. “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Jasa Gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Surakarta).” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 14, no. 2 (2020).

“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” 2009.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Jalur Pejalan kaki Di Uin Ar-Raniry Banda Aceh

A. Identitas Responden

Nama:.....

NIM:.....

Jenis Kelamin:.....

Fakultas:.....

Program Studi:.....

B. Pengalaman Menggunakan Jalur Pejalan Kaki

1. Apakah Anda pernah Menggunakan Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

☐ Ya

☐ Tidak

2. Seberapa sering Anda menggunakan Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

☐ Sangat Sering

☐ Sering

☐ Kadang-Kadang

☐ Jarang

☐ Sangat Jarang

C. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan berikut dengan seksama sebelum memberikan jawaban.
2. Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan pengalaman Anda terhadap Fasilitas Jalur Pejalan Kaki di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

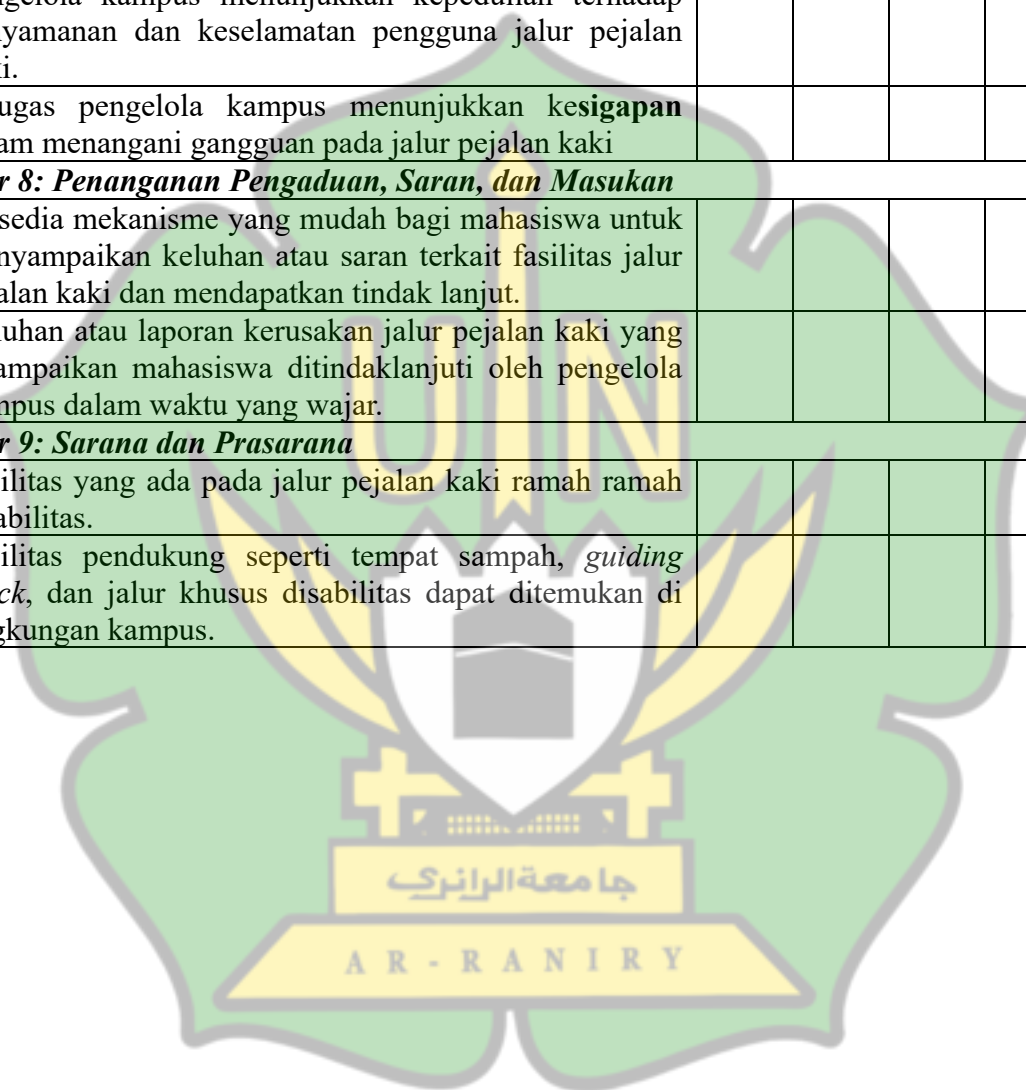
3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Isilah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya Anda rasakan.
4. Keterangan pilihan jawaban:

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
 Tidak Setuju (TS) = 2
 SETUJU (S) = 3
 Sangat Setuju (SS) = 4

D. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	
Indikator 1: Persyaratan						
1	Terdapat informasi atau rambu yang jelas mengenai tata tertib penggunaan jalur pejalan kaki di lingkungan UIN Ar-Raniry					
Indikator 2: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur						
2	Tersedia jalur pejalan kaki yang jelas dan mudah diikuti sehingga memudahkan mahasiswa mencapai tujuan di lingkungan kampus.					
3	Jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry terhubung secara menyeluruh antar-gedung fakultas, perpustakaan, dan area penting lainnya tanpa terputus.					
Indikator 3: Waktu Pelayanan						
4	Jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry dapat digunakan sesuai kebutuhan mahasiswa di lingkungan kampus.					
Indikator 4: Biaya/Tarif						
5	Tidak adanya biaya dalam penggunaan jalur pejalan kaki.					
Indikator 5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						
6	Fasilitas jalur pejalan kaki di UIN Ar-Raniry telah sesuai dengan fungsinya sebagai sarana berjalan kaki yang aman, nyaman, dan mendukung aktivitas mahasiswa.					
7	Kualitas jalur pejalan kaki relatif merata di berbagai titik kampus, tidak hanya baik di sebagian lokasi saja.					

Indikator 6: Kompetensi Pelaksana						
8	Pengelola kampus mampu menyediakan dan memelihara fasilitas jalur pejalan kaki.					
9	Petugas pengelola kampus memiliki kemampuan dalam menangani dan memperbaiki kerusakan pada fasilitas jalur pejalan kaki.					
Indikator 7: Perilaku Pelaksana						
10	Pengelola kampus menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan keselamatan pengguna jalur pejalan kaki.					
11	Petugas pengelola kampus menunjukkan kesigapan dalam menangani gangguan pada jalur pejalan kaki					
Indikator 8: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan						
12	Tersedia mekanisme yang mudah bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan atau saran terkait fasilitas jalur pejalan kaki dan mendapatkan tindak lanjut.					
13	Keluhan atau laporan kerusakan jalur pejalan kaki yang disampaikan mahasiswa ditindaklanjuti oleh pengelola kampus dalam waktu yang wajar.					
Indikator 9: Sarana dan Prasarana						
14	Fasilitas yang ada pada jalur pejalan kaki ramah ramah disabilitas.					
15	Fasilitas pendukung seperti tempat sampah, <i>guiding block</i> , dan jalur khusus disabilitas dapat ditemukan di lingkungan kampus.					

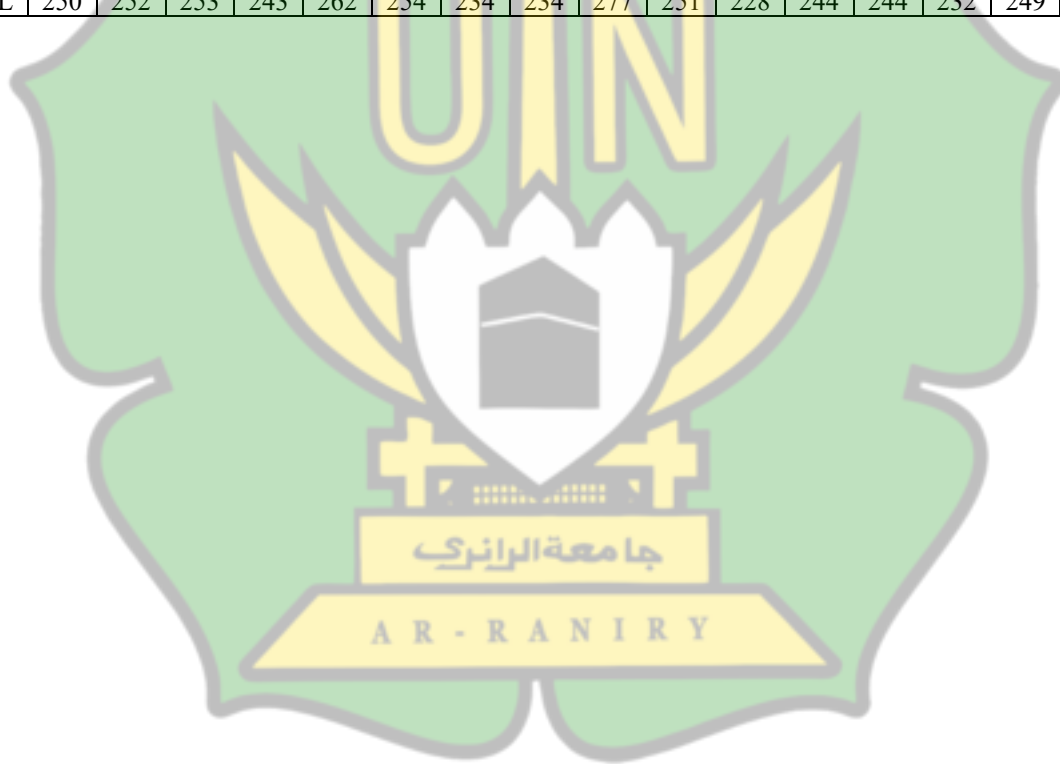


Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

PERNYATAAN																
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	2	2	1	3	3	4	1	3	3	4	3	2	3	2	3	39
2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	1	3	2	41
3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	1	1	3	4	3	4	45
4	3	3	2	4	3	3	3	4	1	4	3	3	2	1	3	42
5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	41
6	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	39
7	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	23
8	3	1	2	1	3	2	4	2	1	1	1	1	2	3	1	28
9	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	20
10	2	2	4	1	3	2	3	2	4	4	2	1	3	1	2	36
11	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	2	4	4	3	48
12	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	47
13	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	39
14	4	2	4	3	1	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	43
15	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	21
16	1	2	2	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	39
17	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	51
18	4	2	3	2	3	4	3	1	3	1	3	2	4	4	2	41
19	2	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	42
20	1	3	1	1	3	3	3	2	4	2	2	3	1	2	4	35
21	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	4	1	3	32
22	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	48
23	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	1	26
24	1	3	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	23
25	2	1	2	3	4	1	2	2	3	1	2	3	3	3	1	33
26	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	33
27	2	2	2	3	3	4	1	2	3	4	2	4	3	2	1	38
28	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	52
29	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	50
30	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	49
31	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	55
32	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	1	3	3	4	3	46
33	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	1	3	3	4	3	46
34	2	3	2	3	1	3	2	1	3	3	2	4	1	3	4	37
35	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	3	1	2	1	4	33
36	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	1	47
37	4	2	3	2	4	1	1	2	3	4	3	2	2	3	3	39
38	2	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	43
39	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	55
40	1	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25

41	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	23
42	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	48
43	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	51
44	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	3	2	27
45	4	2	1	1	2	2	2	1	4	1	1	3	1	4	3	32
46	3	1	3	3	2	3	2	4	2	2	1	3	4	1	3	37
47	3	3	4	2	1	2	4	4	3	2	1	1	1	2	2	35
48	2	1	4	2	1	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	32
49	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	56
50	2	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	3	27
51	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	48
52	1	3	4	3	4	4	1	2	4	3	2	4	1	1	3	40
53	3	3	1	3	1	3	4	3	1	3	3	4	1	2	3	38
54	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	4	2	2	1	3	26
55	1	1	1	2	3	1	2	4	3	1	3	4	1	3	3	33
56	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	28
57	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	20
58	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	21
59	2	2	3	1	4	3	1	1	3	4	3	3	3	4	2	39
60	2	4	1	1	4	2	4	1	3	4	4	2	2	2	2	38
61	4	3	4	2	2	4	3	2	3	1	1	3	3	1	3	39
62	2	4	2	1	1	4	1	2	3	1	2	4	1	4	1	33
63	4	3	2	4	3	2	1	2	4	4	2	2	4	2	3	42
64	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	51
65	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	4	1	2	23
66	1	3	3	1	2	2	2	3	4	3	1	1	1	1	2	30
67	1	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	4	1	3	3	34
68	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
69	3	4	3	1	3	3	4	4	1	4	2	2	3	2	1	40
70	3	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	24
71	3	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	23
72	1	3	2	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	2	39
73	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	1	3	40
74	3	2	3	4	4	4	3	2	4	1	1	1	3	4	2	41
75	3	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1	32
76	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	4	4	4	3	43
77	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	22
78	2	1	4	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	32
79	3	4	2	2	4	2	3	2	4	1	4	2	3	4	4	44
80	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	33
81	3	4	2	3	2	1	2	1	4	1	2	3	2	2	2	34
82	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	36
83	1	2	2	1	4	3	1	2	1	1	3	2	1	2	1	27

84	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	20
85	2	3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	31
86	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	48
87	3	1	1	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	44
88	4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	46
89	4	4	2	1	4	3	1	4	3	4	3	2	4	1	3	43
90	1	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	2	4	1	2	26
91	1	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3	29
92	1	2	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	2	1	4	38
93	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	38
94	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	47
95	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	1	4	51
96	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	2	43
97	1	1	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	30
98	1	1	4	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	1	3	27
99	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	51
100	4	1	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	42
TOTAL	250	252	253	243	262	254	234	234	277	251	228	244	244	232	249	



Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P01	Pearson Correlation	1	.285**	.352**	.315**	.256*	.389**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.001	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P02	Pearson Correlation	.285**	1	.158	.133	.229*	.364**
	Sig. (2-tailed)	.004		.117	.186	.022	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P03	Pearson Correlation	.352**	.158	1	.237*	.277**	.387**
	Sig. (2-tailed)	.000	.117		.017	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P04	Pearson Correlation	.315**	.133	.237*	1	.275**	.355**
	Sig. (2-tailed)	.001	.186	.017		.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P05	Pearson Correlation	.256*	.229*	.277**	.275**	1	.374**
	Sig. (2-tailed)	.010	.022	.005	.006		.000
	N	100	100	100	100	100	100
P06	Pearson Correlation	.389**	.364**	.387**	.355**	.374**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
P07	Pearson Correlation	.351**	.333**	.380**	.347**	.269**	.301**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.007	.002
	N	100	100	100	100	100	100
P08	Pearson Correlation	.293**	.305**	.332**	.406**	.243*	.399**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.001	.000	.015	.000

	N	100	100	100	100	100	100
P09	Pearson Correlation	.388**	.342**	.315**	.319**	.342**	.414**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.335**	.315**	.260**	.358**	.380**	.361**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.009	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.241*	.277**	.151	.247*	.306**	.299**
	Sig. (2-tailed)	.016	.005	.134	.013	.002	.002
	N	100	100	100	100	100	100

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P01	Pearson Correlation	.351**	.293**	.388**	.335**	.241*	.258**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.001	.016	.009
	N	100	100	100	100	100	100
P02	Pearson Correlation	.333**	.305**	.342**	.315**	.277**	.294**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.001	.005	.003
	N	100	100	100	100	100	100
P03	Pearson Correlation	.380**	.332**	.315**	.260**	.151	.137
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.009	.134	.175
	N	100	100	100	100	100	100
P04	Pearson Correlation	.347**	.406**	.319**	.358**	.247*	.399**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P05	Pearson Correlation	.269**	.243*	.342**	.380**	.306**	.100
	Sig. (2-tailed)	.007	.015	.000	.000	.002	.320

	N	100	100	100	100	100	100
P06	Pearson Correlation	.301**	.399**	.414**	.361**	.299**	.329**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.002	.001
	N	100	100	100	100	100	100
P07	Pearson Correlation	1	.394**	.240*	.261**	.203*	.189
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.009	.043	.060
	N	100	100	100	100	100	100
P08	Pearson Correlation	.394**	1	.370**	.535**	.386**	.303**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002
	N	100	100	100	100	100	100
P09	Pearson Correlation	.240*	.370**	1	.257**	.211*	.360**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.010	.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.261**	.535**	.257**	1	.486**	.173
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.010		.000	.084
	N	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.203*	.386**	.211*	.486**	1	.200*
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.035	.000		.046
	N	100	100	100	100	100	100

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

		P13	P14	P15	TOTAL
P01	Pearson Correlation	.361**	.412**	.278**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100
P02	Pearson Correlation	.250*	.264**	.181	.530**
	Sig. (2-tailed)	.012	.008	.072	.000
	N	100	100	100	100
P03	Pearson Correlation	.175	.225*	.249*	.531**
	Sig. (2-tailed)	.082	.025	.013	.000
	N	100	100	100	100
P04	Pearson Correlation	.317**	.273**	.412**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100
P05	Pearson Correlation	.363**	.445**	.200*	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.046	.000
	N	100	100	100	100
P06	Pearson Correlation	.270**	.395**	.355**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
P07	Pearson Correlation	.287**	.304**	.347**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100
P08	Pearson Correlation	.289**	.184	.331**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.004	.067	.001	.000
	N	100	100	100	100
P09	Pearson Correlation	.215*	.380**	.384**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.360**	.148	.298**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.142	.003	.000
	N	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.162	.245*	.304**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.108	.014	.002	.000
	N	100	100	100	100

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P12	Pearson Correlation	.258**	.294**	.137	.399**	.100	.329**
	Sig. (2-tailed)	.009	.003	.175	.000	.320	.001
	N	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.361**	.250*	.175	.317**	.363**	.270**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.082	.001	.000	.007
	N	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.412**	.264**	.225*	.273**	.445**	.395**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.025	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.278**	.181	.249*	.412**	.200*	.355**
	Sig. (2-tailed)	.005	.072	.013	.000	.046	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.630**	.530**	.531**	.612**	.579**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P12	Pearson Correlation	.189	.303**	.360**	.173	.200*	1
	Sig. (2-tailed)	.060	.002	.000	.084	.046	
	N	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.287**	.289**	.215*	.360**	.162	.064
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.032	.000	.108	.526
	N	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.304**	.184	.380**	.148	.245*	.316**
	Sig. (2-tailed)	.002	.067	.000	.142	.014	.001

	N	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.347**	.331**	.384**	.298**	.304**	.315**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.002	.001
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.591**	.653**	.632**	.630**	.530**	.498**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

		P13	P14	P15	TOTAL
P12	Pearson Correlation	.064	.316**	.315**	.498**
	Sig. (2-tailed)	.526	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	1	.284**	.291**	.533**
	Sig. (2-tailed)		.004	.003	.000
	N	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.284**	1	.262**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.004		.008	.000
	N	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.291**	.262**	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.003	.008		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.533**	.587**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	34.5700	76.490	.551	.854
P02	34.5500	79.563	.449	.859
P03	34.5400	78.615	.440	.860
P04	34.6400	77.142	.533	.855
P05	34.4500	77.684	.494	.857
P06	34.5300	75.201	.612	.851
P07	34.7300	77.492	.508	.856
P08	34.7300	76.623	.582	.853
P09	34.3000	76.152	.552	.854
P10	34.5600	76.067	.547	.854
P11	34.7900	79.339	.447	.859

P12	34.6300	79.932	.411	.861
P13	34.6300	78.882	.445	.859
P14	34.7500	77.179	.501	.857
P15	34.5800	78.145	.510	.856

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37.0700	88.268	9.39509	15



Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif

	Variance Statistic
P01	1.202
P02	.939
P03	1.181
P04	1.136
P05	1.167
P06	1.241
P07	1.156
P08	1.075
P09	1.270
P10	1.303
P11	.992
P12	.996
P13	1.097
P14	1.250
P15	1.020
TOTAL	88.268
Valid N (listwise)	

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
P01	100	3.00	1.00	4.00	2.5000	.10964	1.09637
P02	100	3.00	1.00	4.00	2.5200	.09690	.96901
P03	100	3.00	1.00	4.00	2.5300	.10867	1.08670
P04	100	3.00	1.00	4.00	2.4300	.10661	1.06605
P05	100	3.00	1.00	4.00	2.6200	.10804	1.08040
P06	100	3.00	1.00	4.00	2.5400	.11139	1.11392
P07	100	3.00	1.00	4.00	2.3400	.10752	1.07516
P08	100	3.00	1.00	4.00	2.3400	.10369	1.03690
P09	100	3.00	1.00	4.00	2.7700	.11269	1.12685
P10	100	3.00	1.00	4.00	2.5100	.11415	1.14146
P11	100	3.00	1.00	4.00	2.2800	.09957	.99575
P12	100	3.00	1.00	4.00	2.4400	.09982	.99818
P13	100	3.00	1.00	4.00	2.4400	.10476	1.04756

P14	100	3.00	1.00	4.00	2.3200	.11181	1.11808
P15	100	3.00	1.00	4.00	2.4900	.10100	1.01000
TOTAL	100	36.00	20.00	56.00	37.0700	.93951	9.39509
Valid N (listwise)	100						



Lampiran 6 Dokumentasi



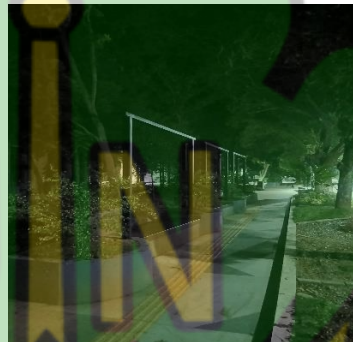
Gambar Responden saat Sedang Mengisi Kuesioner



Gambar Responden saat Sedang Mengisi Kuesioner



Gambar Responden Sedang Mengisi Kuesioner di Pinggir Jalan



Gambar Kondisi Jalur Pedestrian Saat Malam Hari



Gambar Peneliti Saat Sedang Melakukan Observasi pada Jalur Pedestrian



Gambar Saat Peneliti Sedang Berbicara Dengan Responden

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti 2026