

***RE-DESIGN* FASILITAS PEJALAN KAKI WILAYAH BLOK M,
KOTA DKI JAKARTA BERDASARKAN HASIL ANALISIS
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA**

TUGAS AKHIR



MARSHA AULIA RAHMA

1232924031

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2026

***RE-DESIGN* FASILITAS PEJALAN KAKI WILAYAH BLOK M,
KOTA DKI JAKARTA BERDASARKAN HASIL ANALISIS
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik**



MARSHA AULIA RAHMA

1232924031

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Marsha Aulia Rahma

NIM : 1232924031

Tanda Tangan :

Tanggal : 26 Juni 2026

Handwritten signature of Marsha Aulia Rahma in black ink, with the initials 'MAR' and 'A.R.' visible.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Marsha Aulia Rahma
NIM : 1232924031
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Tugas Akhir : Re-Design Fasilitas Pejalan Kaki Wilayah Blok
M, Kota DKI Jakarta Berdasarkan Hasil Analisis
Tingkat Kepuasan Pengguna

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Safrilan, S.T., M.Sc,

(.....)

Pembimbing 2 : Pandit Pranggana, S.T., M.Sc

(.....)

Penguji 1 : Dr. Ir Ade Asmi, ST., MSc., IPM

(.....)

Penguji 2 : Dr. Theresye Yoanyta Octra, S.T., M.M

(.....)

Ditetapkan di Jakarta,

Tanggal 18 Agustus 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Re-Design Fasilitas Pejalan Kaki Wilayah Blok M, Kota DKI Jakarta berdasarkan Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna” dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Proses penelitian hingga penyelesaian Tugas Akhir ini tentu tidak dapat dilakukan seorang diri. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Safrilah S.T., M.Sc., IPP. dan Pandit Pranggana S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
3. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang dapat menjadi bahan perbaikan di kemudian hari. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca, serta dapat menjadi tambahan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang teknik sipil dan fasilitas pejalan kaki.

Jakarta, 5 April 2026

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marsha Aulia Rahma
NIM : 1232924031
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Re-Design Fasilitas Pejalan Kaki Wilayah Blok M, Kota DKI Jakarta Berdasarkan Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul *Re-Design Fasilitas Pejalan Kaki Wilayah Blok M, Kota DKI Jakarta* berdasarkan Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Agustus 2026

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marsha A. Rahma', is written over a faint, circular official stamp.

Marsha Aulia Rahma

RE-DESIGN FASILITAS PEJALAN KAKI WILAYAH BLOK M, KOTA DKI JAKARTA BERDASARKAN HASIL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Marsha Aulia Rahma

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas pejalan kaki di kawasan Blok M serta menyusun rekomendasi *redesign* fasilitas pedestrian. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner kepada pengguna dengan menilai tingkat kepentingan dan kinerja berbagai atribut fasilitas pejalan kaki. Data dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Prioritas *redesign* ditentukan berdasarkan hasil analisis IPA, karakteristik pengguna, persepsi pengguna melalui pertanyaan terbuka, serta mengacu pada Pedoman PUPR No. 07/P/BM/2023 dan panduan ITDP Jakarta 2023–2027. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas. Meskipun demikian, beberapa atribut masih memerlukan perbaikan dan selanjutnya dijadikan dasar dalam penyusunan konsep *redesign* fasilitas pedestrian untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan, dan aksesibilitas kawasan. Konsep *redesign* yang diusulkan meliputi penambahan fasilitas pendukung pejalan kaki berupa bangku, lampu penerangan, bollard, halte, serta pelindung atau peneduh pada beberapa titik jalur pedestrian guna meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan mobilitas pengguna.

Kata kunci: pedestrian, tingkat kepuasan pengguna, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), *redesign* fasilitas pejalan kaki, Blok M.

**RE-DESIGN FASILITAS PEJALAN KAKI WILAYAH BLOK M, KOTA DKI
JAKARTA BERDASARKAN HASIL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA**

Marsha Aulia Rahma

ABSTRAK

This study aims to analyze the level of user satisfaction with pedestrian facilities in the Blok M area and to develop recommendations for the redesign of pedestrian facilities. Data were collected through a questionnaire survey administered to pedestrians, assessing the importance and performance of various pedestrian facility attributes. The data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The redesign priorities were determined based on the results of the IPA analysis, user characteristics, users' perceptions obtained from open-ended questions, and by referring to the Ministry of Public Works and Housing (PUPR) Guideline No. 07/P/BM/2023 and the ITDP Jakarta 2023–2027 guidelines. The analysis results indicate that the overall level of user satisfaction falls within the very satisfied category. Nevertheless, several attributes still require improvement and were subsequently used as the basis for developing the proposed pedestrian facility redesign to enhance the quality, comfort, and accessibility of the area. The proposed redesign concept includes the addition of supporting pedestrian facilities such as benches, street lighting, bollards, bus shelters, and protective shelters or shading elements at several points along the pedestrian pathway to improve user comfort, safety, and mobility.

Keywords: pedestrian, user satisfaction level, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), pedestrian facility redesign, Blok M.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Infrastruktur Pejalan Kaki.....	5
2.2 Jalur Pedestrian.....	5
2.2.1 Elemen – Elemen Jalur Pedestrian.....	6
2.2.2 Fungsi Pedestrian.....	8
2.2.3 Macam-Macam Fasilitas Jalur Pedestrian	10
2.3 Fasilitas Pedestrian Menurut Kementerian PUPR Tahun 2023.....	11
2.4 Fasilitas Pedestrian Menurut ITDP Tahun 2023.....	21
2.5 Uji Validitas.....	22
2.6 Uji Reliabilitas	24

2.7	Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)	25
2.8	Customer Satisfaction Index (CSI)	27
2.9	Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE & PEMBAHASAN		32
3.1	Bagan Alir Penelitian.....	32
3.2	Umum	33
3.3	Persiapan Penelitian.....	33
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1	Data Primer	35
3.5.2	Data Sekunder.....	39
3.6	Penentuan Sample dan Populasi	39
3.7	Metode Sampling.....	40
3.8	Analisis Data.....	41
3.9	Pengolahan Data	45
3.10	Kesimpulan dan Saran	46
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Keberadaan dan Kondisi Fasilitas Pedestrian.....	47
4.2	Pengumpulan Data Berdasarkan Demografi Pengguna.....	57
4.2.1	Data Demografi Responden Berdasarkan Rute Berjalan Kaki.....	57
4.2.2	Data Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.3	Data Demografi Responden Berdasarkan Usia	59
4.2.4	Data Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.2.5	Data Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.2.6	Data Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki	62
4.2.7	Data Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Selama Seminggu.....	63

4.2.8	Data Demografi Responden Berdasarkan Waktu Berjalan Kaki.....	65
4.2.9	Data Demografi Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Pribadi Untuk mobilitas sehari-hari.....	66
4.2.10	Data Demografi Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sebelum Berjalan Kaki.....	67
4.3	Crosstab Karakteristik Responden.....	69
4.3.1	Usia x Tujuan Berjalan Kaki	70
4.3.2	Pekerjaan x Tujuan Berjalan Kaki	71
4.3.3	Kepemilikan Kendaraan x Frekuensi Perjalanan.....	72
4.3.4	Moda Sebelum Berjalan Kaki x Tujuan Perjalanan.....	74
4.3.5	Waktu Berjalan x Tujuan Perjalanan	76
4.3.6	Jenis Kelamin x Waktu Berjalan	78
4.4	Pengolahan Data	80
4.4.1	Metode Importance Performance Analysis (IPA)	80
4.4.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	86
4.4.3	Analisis dan Pembahasan	89
4.4.4	Geometri Fasilitas Jalur Pedestrian.....	103
4.4.5	Analisis Kebutuhan Peningkatan Fasilitas Pejalan Kaki Sebagai Dasar Redesain Jalur Pedestrian.....	108
4.5	Hasil Re-Design Fasilitas	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		126
5.1	Kesimpulan.....	126
5.2	Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....		132
LAMPIRAN		134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ruang Gerak Bagi Pengguna Kruk.....	13
Gambar 2. 2 Ruang Gerak Bagi Tunanetra.....	13
Gambar 2. 3 Kebutuhan Ruang Khusus Untuk Pejalan Kaki Berkebutuhan Khusus	13
Gambar 2. 4 Tipe Guiding Block.....	14
Gambar 2. 5 Penempatan Jalur Pemandu Pada Trotoar.....	14
Gambar 2. 6 Rambu Larangan Berjalan Kaki.....	15
Gambar 2. 7 Rambu Peringatan Pejalan Kaki	16
Gambar 2. 8 Rambu Petunjuk Lokasi Fasilitas Penyebrangan Pejalan Kaki	16
Gambar 2. 9 Rambu Perintah Pengguna Jalur Lalu Lintas Khusus Pejalan Kaki	16
Gambar 2. 10 Zebra Cross	16
Gambar 2. 11 Marka Penyebrangan Dua Garis Melintang Sejajar.....	17
Gambar 2. 12 Dimensi Jendulan.....	17
Gambar 2. 13 Sketsa Lapak Tunggu.....	18
Gambar 2. 14 Pagar Pada Trotoar.....	19
Gambar 2. 15 Kursi Pedestrian	19
Gambar 2. 16 Tempat Sampah	20
Gambar 2. 17 Bollard	20
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Jalan Panglima Polim Menuju Halte MRT Blok M.....	34
Gambar 3. 3 Jalan Sultan Hassanudin Dalam.....	35
Gambar 3. 4 Lokasi Penelitian.....	35
Gambar 3. 5 Titik Lokasi Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Presentase Responden Berdasarkan Rute Perjalanan (Weekend).....	57
Gambar 4. 2 Presentase Responden Berdasarkan Rute Perjalanan (weekday).....	58
Gambar 4. 3 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (weekend)	58
Gambar 4. 4 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (weekday)	59
Gambar 4. 5 Presentase Responden Berdasarkan Usia (weekend).....	60
Gambar 4. 6 Presentase Responden Berdasarkan Usia (weekday).....	60
Gambar 4. 7 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (weekend) ..	61
Gambar 4. 8 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (weekday) ..	61
Gambar 4. 9 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan (weekend)	62
Gambar 4. 10 Gambar 34 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan (weekday)	62

Gambar 4. 11 Presentase Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki (weekend)	63
Gambar 4. 12 Presentase Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki (Weekday)	63
Gambar 4. 13 Presentase responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Seminggu (weekend)	64
Gambar 4. 14 Presentase responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Seminggu (weekday)	65
Gambar 4. 15 Presentase Reseponden Berdasrkan Waktu Berjalan Kaki (weekend)	66
Gambar 4. 16 Presentase Reseponden Berdasrkan Waktu Berjalan Kaki (weekday)	66
Gambar 4. 17 Presentase Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Pribadi (weekend)	67
Gambar 4. 18 Presentase Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Pribadi (weekday)	67
Gambar 4. 19 Presentase Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sebelum Berjalan Kaki (weekend)	68
Gambar 4. 20 Presentase Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sebelum Berjalan Kaki (weekday)	69
Gambar 4. 21 Hasil Perhitungan Atribut dalam Diagram Cartesius	85
Gambar 4. 22 Kondisi Trotoar Segmen 2 Ketika Hujan	113
Gambar 4. 23 Kondisi Trotoar Segmen 1 Ketika Hujan	114
Gambar 4. 24 Kondisi Eksisting Fasilitas Pedestrian Segmen 2	118
Gambar 4. 25 Hasil Re-Design Fasilitas Pedestrian Segmen 2 Menggunakan PTV Vissim	118
Gambar 4. 26 Kondisi Eksisting Fasilitas Pedestrian Segmen 3	119
Gambar 4. 27 Hasil Re-Design Fasilitas Pedestrian Segmen 3 Menggunakan PTV Vissim	119
Gambar 4. 28 Kondisi Eksisting Fasilitas Pedestrian Segmen 1	119
Gambar 4. 29 Hasil Re-Design Fasilitas Pedestrian Segmen 1 Menggunakan PTV Vissim	120
Gambar 4. 30 Layout Hasil Re-Design fasilitas Pedestrian Segmen 1	122
Gambar 4. 31 Gambar 52 Layout Hasil Re-Design fasilitas Pedestrian Segmen 2&3	123

Gambar 4. 32 Hasil Potongan Segmen 1 (Jalan Panglima Polim ; M Bloc Space - Halte MRT Blok M)	124
Gambar 4. 33 Hasil Potongan Segmen 2 & 3 (Jalan Sultan Hasanudin Dalam)	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ketentuan Tinggi trotoar.....	11
Tabel 2. 2 Ketentuan Nilai N (Lebar Trotoar) Sesuai Keadaan Jalan	12
Tabel 2. 3 Nilai r Product Moment	23
Tabel 2. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi	23
Tabel 2. 5 Nilai Conbach Alpha	24
Tabel 2. 6 Kriteria Nilai CSI.....	28
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Pembagian Segmen Jalur Pedestrian.....	35
Tabel 3. 2 Tabel Ceklis Fasilitas Pejalan Kaki	36
Tabel 3. 3 Keterangan Titik Lokasi Penelitian	38
Tabel 3. 4 Kuisioner Karakteristik Pejalan Kaki	41
Tabel 3. 5 Kuisioner Persepsi Pejalan Kaki.....	43
Tabel 3. 6 Open Quisioner.....	45
Tabel 3. 7 Keberadaan & Kondisi Fasilitas Pedestrian	48
Tabel 4. 1 Hasil Crosstabulation antara Usia dengan Tujuan Berjalan Kaki (weekend)	70
Tabel 4. 2 Hasil Crosstabulation antara Usia dengan Tujuan Berjalan Kaki (Weekday)	70
Tabel 4. 3 Crosstabulation antara Pekerjaan dengan Tujuan Berjalan Kaki (weekend)	71
Tabel 4. 4 Hasil Crosstabulation antara Pekerjaan dengan Tujuan Berjalan Kaki (weekday).....	72
Tabel 4. 5 Hasil Crosstabulation antara Kepemilikan kendaraan dengan Frekuensi Perjalanan (weekend).....	73
Tabel 4. 6 Hasil Crosstabulation antara Kepemilikan kendaraan dengan Frekuensi Perjalanan (weekday).....	73
Tabel 4. 7 Hasil Crosstabulation antara Moda yang digunakan Sebelum Berjalan Kaki dengan Tujuan Perjalanan (weekend).....	74
Tabel 4. 8 Hasil Crosstabulation antara Moda yang digunakan Sebelum Berjalan Kaki dengan Tujuan Perjalanan (weekday).....	75
Tabel 4. 9 Hasil Crosstabulation antara Waktu Perjalanan dengan Tujuan Perjalanan (weekend).....	76

Tabel 4. 10 Hasil Crosstabulation antara Waktu Perjalanan dengan Tujuan Perjalanan (weekday).....	77
Tabel 4. 11 Hasil Crosstabulation antara Jenis Kelamin dengan Waktu Perjalanan (weekend).....	79
Tabel 4. 12 Hasil Crosstabulation antara Jenis Kelamin dengan Waktu Perjalanan (weekday).....	79
Tabel 4. 13 Nilai Tingkat Kesesuaian Fasilitas	81
Tabel 4. 14 Nilai Kepentingan dan Kepuasan Diagram Cartesius	83
Tabel 4. 15 Nilai GAP Analysis	85
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	86
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Nilai MIS dan WF (%)	87
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Nilai WS	88
Tabel 4. 19 Descriptive Static Variabel X	90
Tabel 4. 20 Descriptive Static Variabel Y	90
Tabel 4. 21 Correlation X	91
Tabel 4. 22 Hasil Correlation X.....	91
Tabel 4. 23 Tabel Correlation Y	93
Tabel 4. 24 Hasil Validitas Y.....	93
Tabel 4. 25 Hasil Case Processing Summary Variabel X.....	94
Tabel 4. 26 Nilai Realibilitas Variabel X	95
Tabel 4. 27 Nilai Item Total Statistic.....	95
Tabel 4. 28 Hasil Case Processing Summary Variabel Y.....	96
Tabel 4. 29 Nilai Realibilitas Variabel X	96
Tabel 4. 30 Nilai Item Total Statistic.....	96
Tabel 4. 31 Kategori Nilai CSI	102
Tabel 4. 32 Data Geometri Fasilitas Pedestrian	105
Tabel 4. 33 Prioritas <i>Re-Design</i> Fasilitas Pedestrian Berdasarkan Data Demografi Pengguna.....	109
Tabel 4. 34 Penentuan Fasilitas Pedestrian yang Menjadi Prioritas Re-Design Berdasarkan PUPR dan ITDP.....	111
Tabel 4. 35 Gambar 4. 24 Hasil Evaluasi dan Arahan Re-Design Fasilitas Pedestrian	116

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 <i>Google Form Quisioner</i>	134
LAMPIRAN 2 Data Hasil <i>Quisioner</i>	144
LAMPIRAN 3 Gambar Layout hasil Re-Desain Fasilitas.....	146
LAMPIRAN 4 Gambar Potongan Melintang hasil Re-Desain Fasilitas.....	148