

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jalan merupakan sarana dan prasarana utama perekonomian. Jalan merupakan infrastruktur yang sangat penting dalam sistem pelayanan masyarakat karena jalan menghubungkan satu daerah dengan daerah lain. Oleh karenanya, peranan prasarana jalan sangat besar dalam mendukung perkembangan dan kemajuan suatu daerah. Jalan yang baik dan stabil mempengaruhi kelancaran arus lalu lintas. Dengan adanya pertumbuhan ekonomi dapat menyebabkan tingginya pertumbuhan lalu lintas dan jika tidak diimbangi dengan perbaikan mutu prasarana jalan dapat menimbulkan masalah yang serius. Oleh karena itu perlu dilakukan usaha untuk menjaga kualitas layanan jalan agar jalan tetap mengakomodasi kebutuhan pergerakan dengan tingkat layanan tertentu. Hal itu dapat dilakukan dengan memperbaiki kondisi permukaan jalan, menambah utilitas pendukung jalan dan melakukan inventaris faktor penting untuk kepuasan pengguna jalan. Salah satu tahapan dalam memperbaiki kondisi permukaan jalan ialah dengan cara melakukan penilaian terhadap kondisi eksisting jalan yang dilakukan secara visual meninjau langsung ke lapangan. Selain melihat nilai kondisi jalan, faktor penting dalam kepuasan jalan dari pandangan masyarakat juga dapat dijadikan perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan jalan. Nilai kondisi jalan dan faktor kepuasan pengguna ini nantinya dijadikan acuan untuk menentukan apakah jalan tersebut masih dalam kondisi baik atau apakah perlu penanganan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna jalan lokal tersebut.

Kota Padang yang menjadi Ibukota Provinsi Sumatera Barat dimana pemerintah daerah Kota Padang di bawah naungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Padang saat ini melakukan pemerataan dalam penanganan jalan lokal hampir di setiap

perumahan dan permukiman yang padat penduduk dengan program betonisasi jalan semenjak tahun 2013 sampai sekarang. Setiap tahun Pemerintah Kota Padang selalu memberikan anggaran untuk perbaikan jalan lokal yang umumnya dengan menggunakan betonisasi dimana ruas-ruas jalan yang dibeton bertambah dari tahun ke tahun. Betonisasi jalan yang dilakukan pada jalan-jalan lokal di Kota Padang dipilih karena pengerjaannya cukup mudah dan dapat dilakukan dengan tanpa alat-alat berat bila dibandingkan dengan menggunakan jalan aspal. Pekerjaan jalan dengan rabat beton yang sesuai dengan pedoman standar teknik jalan rabat beton untuk jalan lokal di Kota Padang umumnya menggunakan beton Ready Mix. Betonisasi jalan ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas jalan yang mantap serta tahan lama bagi pengguna masyarakat setempat dalam rangka pengembangan wilayah dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam melakukan berbagai jenis kegiatan perekonomian seperti aksesibilitas maupun dengan adanya perpindahan barang dan jasa.

Dengan adanya program betonisasi jalan yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Padang pada jalan lokal, penulis tertarik untuk mengkaji atribut-atribut penting yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jalan rabat beton dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap betonisasi jalan lokal tersebut.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Memetakan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kepentingan atribut tersebut serta tingkat kepuasan masyarakat dengan metode *Importance Satisfaction Analysis (ISA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Mengetahui atribut apa yang masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat pengguna betonisasi jalan semakin tinggi
3. Mengidentifikasi dampak betonisasi menurut persepsi masyarakat

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat :

1. Memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi pihak pemerintah daerah tentang atribut-atribut terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jalan lokal sebagai acuan untuk perbaikan jalan lokal di masa mendatang dan menentukan kebijakan yang tepat sebagai upaya peningkatan kualitas jalan lokal khususnya di Kota Padang, dan di Sumatera Barat pada umumnya.
2. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat sekitar pengguna betonisasi jalan.
3. Dengan teridentifikasinya dampak betonisasi jalan saat ini, Pemerintah dapat mengantisipasi lebih awal agar dampak tersebut tidak berkelanjutan.

1.4 Batasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian dibatasi sebagai berikut :

1. Lingkup penelitian adalah penduduk yang tinggal di daerah betonisasi jalan perumahan di Kota Padang yang dibangun semenjak tahun 2013 sampai 2017
2. Data yang digunakan terdiri dari data primer berupa wawancara dan kuisioner dan data skunder berasal dari Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Padang
3. Metoda yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna jalan betonisasi jalan lokal menggunakan metoda *Importance Satisfaction Analysis (ISA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran lebih rinci, penulis menyusun penelitian ini dalam beberapa bab yang disajikan secara urut dan sistematis. Secara garis besar, penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu:

1. BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas beberapa hal yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Pada bab ini berisi latar belakang dilakukannya penelitian, meliputi tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

2. BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian dan penjelasan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan berisi penelitian yang sudah pernah dilakukan yang mempunyai keterkaitan dengan topik atau bahasan penelitian ini. Dasar teori atau penelitian tersebut dijadikan sebagai acuan atau referensi dalam menganalisa dan mengevaluasi permasalahan dalam penelitian ini.

3. BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III, akan dijelaskan langkah-langkah kerja yang perlu dilakukan dalam menyusun penelitian ini. Langkah-langkah kerja diuraikan secara detail mulai dari awal sampai dengan akhir dari penelitian ini. Urutan pengerjaan sangat penting untuk menjaga agar setiap tahapan yang dilakukan dalam studi tetap mengarah pada pencapaian atau tujuan dilakukannya penelitian ini.

4. BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan data-data, baik itu data sekunder maupun data primer yang merupakan hasil survey wawancara dengan masyarakat di Kota Padang. Data sekunder didapatkan dari data Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Padang yang berisi rincian ruas-ruas jalan yang mengalami betonisasi semenjak tahun 2013 sampai tahun 2017 sedangkan untuk tahun 2018 ini pengerjaannya masih belum dimulai. Untuk data primer merupakan data yang didapat langsung dengan

melakukan wawancara langsung kepada beberapa masyarakat serta menyebarkan daftar kuisioner mengenai kepuasan pengguna jalan rabat beton di Kota Padang baik yang tinggal pada lingkungan menggunakan betonisasi maupun masyarakat yang jalannya masih belum menggunakan betonisasi jalan.

Selain penyajian data, bab IV juga berisi tentang analisis yang telah dilakukan terhadap data primer dan sekunder yang telah didapatkan dan diolah menggunakan metoda *Importance Satisfaction Analysis (ISA)* dan dengan metoda *Customer Satisfaction Index (CSI)*

5. BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang merupakan intisari dari penelitian ini secara keseluruhan. Juga disampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan hasil penelitian ini. Saran yang disampaikan merupakan upaya untuk mendekatkan hasil penelitian dengan kondisi riil yang ada di lapangan.



