

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jalan berperan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat, penyaluran barang dan jasa, serta mendorong perkembangan ekonomi lokal. Ketika jalan dalam kondisi baik, kegiatan sosial, pendidikan, dan pemerintahan dapat berlangsung dengan lebih efektif. Mengingat infrastruktur jalan memiliki peran krusial dalam mendukung pembangunan daerah, kualitas jalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kecepatan perjalanan. Untuk memastikan pelayanan jalan tetap berfungsi, kondisi infrastruktur jalan perlu dipelihara dengan cara pengelolaan yang tepat. Hal ini disebabkan beberapa elemen infrastruktur, seperti kondisi permukaan jalan, geometri jalan, bangunan tambahan jalan, perlengkapan jalan, dan manajemen lalu lintas, memengaruhi kualitas pelayanan jalan.(Faisal et al., 2022; Herman & Tantawi, 2018).

Dengan meningkatnya volume lalu lintas, pertumbuhan jumlah kendaraan, serta dampak faktor lingkungan, kinerja permukaan jalan akan menurun seiring berjalannya waktu. Penurunan kondisi jalan dapat terlihat melalui retakan, lubang, deformasi permukaan, kerusakan sistem drainase, dan penurunan fungsi fasilitas pendukung jalan. Jika tidak ditangani dengan pemeliharaan yang tepat, kerusakan tersebut dapat mengurangi tingkat pelayanan jalan, menurunkan kenyamanan dan keselamatan pengguna, serta meningkatkan biaya operasional kendaraan. Oleh karena itu, pemeliharaan jalan merupakan salah satu cara pengelolaan aset infrastruktur yang bertujuan untuk mempertahankan kondisi jalan agar tetap sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan berdasarkan fungsi dan masa rencana.(Ruskamdi et al., 2024).

Penilaian terhadap efektivitas pemeliharaan jalan dilakukan tidak hanya dengan metode teknik, tetapi juga dengan pendekatan yang berfokus pada pengguna (*user-oriented approach*). Dalam hal pelayanan publik, pengguna jalan adalah pihak yang secara langsung merasakan kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola jalan.. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna jalan bisa menjadi

salah satu tolak ukur dalam menilai keberhasilan perawatan jalan, karena mencerminkan pandangan pengguna mengenai kenyamanan saat berkendara, keamanan perjalanan, lancarnya arus lalu lintas, serta kondisi fasilitas pendukung yang tersedia.(Shaaban et al., 2022).

Ruas Jalan Medan–Banda Aceh, Cunda, Kota Lhokseumawe adalah bagian dari jaringan Jalan Nasional Lintas Timur Sumatera. Jalan ini memiliki status sebagai jalan nasional dan berperan sebagai jalan utama yang penting. Berdasarkan Keputusan Menteri PUPR Nomor 1688/KPTS/M/2022 yang menetapkan ruas jalan sebagai jalan nasional dan Keputusan Menteri PUPR Nomor 430/KPTS/M/2022 yang menetapkan ruas jalan dalam jaringan jalan primer. Menurut fungsinya, jalan tersebut adalah salah satu jalur transportasi penting yang menghubungkan Provinsi Aceh dengan Provinsi Sumatera Utara. Sebagai jalan utama, ruas ini bertujuan melayani perjalanan jarak jauh, mendukung pengiriman barang antar daerah, serta membantu mobilitas masyarakat dan kegiatan ekonomi di daerah tersebut. Oleh karena itu, fungsi jalan ini harus tetap terjaga melalui kegiatan pemeliharaan dan perawatan yang berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat penilaian pengguna terhadap kinerja pemeliharaan jalan pada ruas Jalan Medan – Banda Aceh, Cunda, Kota Lhokseumawe?
2. Apakah kinerja pemeliharaan jalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jalan pada ruas Jalan Medan – Banda Aceh, Cunda, Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka didapat tujuan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat penilaian pengguna terhadap kinerja pemeliharaan jalan pada ruas Jalan Medan – Banda Aceh, Cunda, Kota Lhokseumawe

2. Menganalisis pengaruh kinerja pemeliharaan jalan terhadap kepuasan pengguna jalan pada ruas Jalan Medan – Banda Aceh, Cunda, Kota Lhokseumawe

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan studi tentang perawatan jalan dan pengevaluasian layanan infrastruktur transportasi. Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan dalam mempelajari hubungan antara kinerja pemeliharaan jalan dan tingkat kepuasan pengguna jalan dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi lembaga dalam meningkatkan kemampuan dalam melakukan perawatan jalan di ruas Jalan Medan – Banda Aceh, Cunda, dan Kota Lhokseumawe. Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan dalam memutuskan prioritas pemeliharaan jalan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi infrastruktur jalan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar maka batasan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian dibatasi pada ruas Jalan Medan – Banda Aceh, Cunda, Kota Lhokseumawe.
2. Variabel independen (X) adalah kinerja pemeliharaan jalan yang diukur melalui penilaian pengguna terhadap kondisi permukaan jalan, kecepatan penanganan kerusakan, konsistensi dalam melakukan pemeliharaan, kualitas hasil perbaikan, serta kondisi fasilitas pendukung jalan
3. Variabel dependen (Y) adalah tingkat kepuasan pengguna jalan yang ditentukan dari aspek kenyamanan, keamanan, dan kelancaran perjalanan.

4. Responden penelitian merupakan pengguna jalan yang melintasi ruas jalan penelitian.
5. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear sederhana menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics*.
6. Penelitian ini tidak menjelaskan aspek teknis seperti IRI atau PCI serta tidak melakukan analisis lalu lintas secara mendalam, melainkan memfokuskan pada penilaian pengguna terhadap hasil pemeliharaan jalan dan tingkat kepuasan mereka.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara melakukan survei untuk mengetahui pengaruh hasil kerja perawatan jalan terhadap tingkat kepuasan pengguna pada bagian Jalan Medan – Banda Aceh (Studi Kasus: Cunda, Kota Lhokseumawe). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mendapatkan data berupa angka-angka yang bisa dianalisis secara statistik agar bisa memahami hubungan serta tingkat pengaruh antar variabel-variabel dalam penelitian tersebut.

Tahapan penelitian diawali dengan penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan indikator variabel kinerja pemeliharaan jalan dan kepuasan pengguna jalan. Instrumen ini dibuat dengan menggunakan Skala Likert agar dapat mendapatkan data tentang penilaian pengguna jalan terhadap kondisi perawatan jalan serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan saat menggunakan jalur penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna jalan yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus *Lemeshow* karena jumlah populasi pengguna jalan belum diketahui secara pasti.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Analisis dimulai dengan melakukan statistik deskriptif untuk memperlihatkan secara umum karakteristik dari responden serta masing-masing variabel yang diteliti. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas agar pasti instrumen penelitian bisa mengukur variabel dengan tepat

dan konsisten. Setelah instrumen memenuhi syarat, dilakukan pengujian normalitas dan linearitas sebagai bagian dari pengecekan asumsi sebelum menerapkan analisis regresi.

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui arah hubungan serta seberapa besar pengaruh kinerja pemeliharaan jalan terhadap tingkat kepuasan pengguna jalan. Pengujian dilanjutkan dengan menggunakan uji t untuk menentukan apakah pengaruh variabel independen signifikan terhadap variabel dependen, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kinerja pemeliharaan jalan dalam menjelaskan perbedaan tingkat kepuasan pengguna jalan.

1.7 Hasil Penelitian

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pemeliharaan jalan di sepanjang ruas jalan Medan – Banda Aceh, Cunda, dan Kota Lhokseumawe memiliki nilai rata-rata 3,46 dan termasuk dalam kategori yang puas. Aspek yang dinilai paling tinggi adalah kualitas hasil perbaikan jalan dengan nilai rata-rata 3,87 sedangkan kondisi permukaan jalan mendapat nilai terendah yaitu 2,30.

Tingkat kepuasan pengguna jalan mencapai rata-rata 3,66 dan termasuk dalam kategori puas. Indikator keamanan perjalanan memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,76, kelancaran perjalanan mencapai 3,67 sedangkan kenyamanan berkendara mencapai 3,57. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum para pengguna memberikan penilaian yang baik terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan saat menggunakan ruas jalan yang diteliti.

Hasil dari analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $Y = 7,173 + 0,158X$. Koefisien regresi 0,158 menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pemeliharaan jalan, semakin tinggi kepuasan pengguna jalan. Uji hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung adalah 5,207 lebih besar dari nilai t tabel 1,984. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, kinerja pemeliharaan jalan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jalan.

Selanjutnya nilai R Square sebesar 0,217 menunjukkan bahwa kemampuan pemeliharaan jalan memberikan pengaruh sebesar 21,7% terhadap tingkat kepuasan pengguna jalan, sementara 78,3% dari pengaruh tersebut dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak tercakup dalam model penelitian ini. Maka, hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman pengguna terhadap pemeliharaan jalan, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap pelayanan jalan tersebut.