

PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KONDISI JALAN DI KOTA TANJUNGPINANG

Oleh
Zhafira Aini
NIM. 2205010046

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan di Kota Tanjungpinang. Kondisi jalan merupakan salah satu infrastruktur penting yang berpengaruh terhadap mobilitas masyarakat, kelancaran aktivitas sehari-hari, serta pertumbuhan ekonomi daerah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kota Tanjungpinang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan Teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan lima indikator, yaitu ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), efektivitas pemanfaatan (*utility*), dan kontribusi terhadap perekonomian. Data dianalisis menggunakan skala Likert, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > nilai r_{tabel}(0,196)$, sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan di Kota Tanjungpinang berada pada kategori “Baik”. ketersediaan fisik (*availability*) memperoleh nilai sebesar 79,10% dengan kategori baik, selanjutnya indikator kualitas fisik (*quality*) memperoleh nilai sebesar 76,50% dengan kategori baik dan merupakan nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Indikator kesesuaian (*appropriateness*) memperoleh nilai sebesar 77,85% dengan kategori baik, sedangkan indikator efektivitas pemanfaatan (*utility*) memperoleh nilai sebesar 78,95% dengan kategori baik, sementara itu indikator kontribusi terhadap perekonomian memperoleh nilai sebesar 81,95% dengan kategori sangat baik dan merupakan nilai tertinggi dari seluruh indikator yang dinilai.

Kata Kunci: Persepsi Kepuasan Masyarakat, Kondisi Jalan, Infrastruktur Jalan, Kualitas Pelayanan Publik, Kota Tanjungpinang.

PUBLIC SATISFACTION PERCEPTION OF ROAD CONDITIONS IN TANJUNGPINANG CITY

By
Zhafira Aini
NIM. 2205010046

ABSTRACT

This study aims to determine public satisfaction perceptions regarding road conditions in Tanjungpinang City. Road conditions are one of the important infrastructures that affect community mobility, the smoothness of daily activities, and regional economic growth. This study used a descriptive quantitative research method with data collection techniques through questionnaires distributed to the people of Tanjungpinang City. The sample in this study consisted of 100 respondents selected using The non-probability sampling used is accidental sampling. The study employed five indicators, namely physical availability, physical quality, appropriateness, utility effectiveness, and contribution to the economy. Data were analyzed using a Likert scale, validity test, reliability test, and descriptive statistical analysis. The results showed that all statement items were declared valid because the calculated nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ (0.196), while the reliability test results showed that all variables had a Cronbach's Alpha value greater than 0.60, indicating that they were reliable. The findings also revealed that the public satisfaction perception regarding road conditions in Tanjungpinang City was categorized as "Good." The physical availability indicator obtained a score of 79.10% in the good category. Furthermore, the physical quality indicator obtained a score of 76.50% in the good category and was the lowest among all indicators. The appropriateness indicator obtained a score of 77.85% in the good category, while the utility effectiveness indicator obtained a score of 78.95% in the good category. Meanwhile, the contribution to the economy indicator obtained the highest score of 81.95% in the very good category among all assessed indicators.

Keywords: *Public Satisfaction Perception, Road Conditions, Road Infrastructure, Public Service Quality, Tanjungpinang City.*