

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Infrastruktur jalan menjadi salah satu faktor utama yang berperan dalam menunjang kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat sekaligus meningkatkan konektivitas antarwilayah. Kondisi jalan yang memadai memungkinkan mobilitas penduduk berjalan lebih lancar serta mempercepat arus distribusi barang dan jasa. Kualitas jalan yang baik dipersepsikan sebagai salah satu indikator keberhasilan pembangunan infrastruktur yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna jalan (Jinca & Humang, 2023). Faktanya masih dijumpai sejumlah ruas jalan yang mengalami kerusakan sebelum mencapai umur layanan yang seharusnya. Kerusakan jalan tersebut, seperti permukaan berlubang, retak, dan bergelombang, berdampak pada kenyamanan, keselamatan, serta kelancaran aktivitas masyarakat.

Kondisi jalan yang tidak optimal tersebut membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas infrastruktur jalan yang tersedia dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka sebagai pengguna jalan (Zulhanif et al., 2024). Penilaian masyarakat terhadap kondisi jalan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh karakteristik pengguna serta kondisi sosial yang berbeda-beda (Nabawi et al., 2021), di Indonesia pelaksanaan dan pengelolaan jalan mengacu pada Undang-

Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006, yang membagi kewenangan pengelolaan jalan ke dalam tiga tingkat pemerintahan. Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) bertanggung jawab terhadap jalan nasional, yaitu ruas jalan yang menghubungkan antar kabupaten/kota, antar provinsi, serta jalan yang termasuk dalam jaringan strategis nasional. Pemerintah Provinsi mengelola jalan provinsi yang menghubungkan ibu kota provinsi dengan ibu kota kabupaten/kota serta jalan penghubung antar kabupaten/kota dalam satu wilayah provinsi, sementara itu Pemerintah Kota memiliki kewenangan penuh atas jalan kota, termasuk jalan lokal dan lingkungan di wilayah administratif kota, dengan tanggung jawab meliputi pengaturan, pembangunan, pembinaan, pemeliharaan, serta pengawasan seluruh jaringan jalan kota guna mendukung mobilitas harian masyarakat.

Kota Tanjungpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau juga menghadapi permasalahan terkait kondisi infrastruktur jalan. Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Tanjungpinang mencatat adanya sejumlah ruas jalan yang mengalami kerusakan dan memerlukan penanganan, di antaranya kerusakan jalan akibat genangan air dan banjir di beberapa wilayah. Hingga saat ini, proses perbaikan terhadap seluruh ruas jalan tersebut belum sepenuhnya terselesaikan (Eska, 2025). Berdasarkan data Dinas PUPR Kota Tanjungpinang, pada tahun 2025 terdapat sejumlah ruas jalan kota yang mengalami kerusakan dengan tingkat keparahan yang bervariasi, baik ringan

maupun sedang, yang tersebar di beberapa kecamatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan infrastruktur jalan masih menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah daerah. Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi jalan di Kota Tanjungpinang, berikut disajikan salah satu contoh ruas jalan yang mengalami kerusakan. Kerusakan tersebut berupa permukaan jalan yang berlubang, retak, dan bergelombang sehingga berpotensi mengganggu kenyamanan serta keselamatan pengguna jalan.

Gambar 1.1 Kondisi Jalan Rusak di Kota Tanjungpinang



Kecamatan Tanjungpinang Timur
(JL. Cendrawasih)



Kecamatan Tanjungpinang Kota
(JL. Madong)



Kecamatan Bukit Bestari
(JL. Dua Saudara)



Kecamatan Tanjungpinang Barat
(JL. Cempedak)

Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas PUPR telah melakukan berbagai upaya perbaikan dan pemeliharaan jalan di beberapa lokasi, meskipun demikian masih terdapat keluhan masyarakat terkait kondisi jalan yang kembali mengalami kerusakan dalam waktu relatif singkat setelah perbaikan dilakukan. Salah satu contoh adalah kondisi Jalan Cendrawasih Batu 8 Atas yang kerap mengalami kerusakan meskipun telah beberapa kali diperbaiki, sehingga menimbulkan keluhan masyarakat terkait kenyamanan dan keselamatan berkendara (M. Ismail, 2025). Kondisi jalan yang telah dilakukan perbaikan diharapkan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna dalam jangka waktu yang memadai, namun kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pada beberapa ruas jalan, kerusakan kembali muncul dalam waktu relatif singkat, sehingga manfaat perbaikan belum dirasakan secara optimal oleh masyarakat, apabila kondisi jalan yang tidak optimal tersebut dibiarkan berlarut-larut, maka berpotensi menurunkan kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan serta menghambat aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Fenomena kondisi jalan yang belum sepenuhnya optimal tersebut membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menyediakan infrastruktur jalan yang layak. Persepsi tersebut selanjutnya berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan, yang tercermin dari penilaian mereka terhadap kenyamanan, keamanan, serta manfaat jalan dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai persepsi kepuasan masyarakat terhadap

kondisi jalan di Kota Tanjungpinang. Persepsi masyarakat sebagai pengguna jalan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas dan pemeliharaan infrastruktur jalan secara berkelanjutan.

Persepsi masyarakat sebagai pengguna jalan memiliki peran penting dalam menilai kondisi infrastruktur jalan, karena masyarakat merupakan pihak yang paling sering berinteraksi langsung dengan jalan dalam aktivitas sehari-hari. Penilaian masyarakat tidak hanya mencerminkan kondisi fisik jalan, tetapi juga menggambarkan tingkat kenyamanan, keamanan, dan manfaat jalan dalam mendukung mobilitas. Persepsi kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain ketersediaan jalan, kualitas fisik jalan, kesesuaian kondisi jalan dengan kebutuhan pengguna, efektivitas pemanfaatan jalan, serta kontribusi jalan terhadap aktivitas ekonomi masyarakat. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan.

Sebagian besar penelitian sebelumnya mengenai infrastruktur jalan lebih menitikberatkan pada aspek teknis konstruksi dan evaluasi anggaran, sementara kajian yang secara khusus mengukur persepsi kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan masih relatif terbatas, khususnya pada konteks kota menengah seperti Kota Tanjungpinang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi jalan berdasarkan sudut pandang masyarakat, sehingga dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam menentukan prioritas pemeliharaan dan perbaikan jalan.

Berdasarkan landasan teoritis, fenomena yang terjadi di lapangan, serta gap penelitian ini tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kondisi Jalan di Kota Tanjungpinang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini, perumusan masalah dijadikan landasan utama untuk melakukan proses pengkajian, yang bertujuan untuk memberikan arah serta fokus terhadap pembahasan penelitian, yaitu bagaimana persepsi kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan di Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah di paparkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan di Kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian yang mengkaji persepsi kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan di Kota Tanjungpinang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu Pemerintahan yang

berkaitan dengan kajian pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penerapan teori kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan infrastruktur jalan oleh pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat kajian mengenai persepsi masyarakat sebagai salah satu indikator dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah, sehingga tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis fisik jalan, tetapi juga pada penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi konseptual dan empiris bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya pelayanan infrastruktur jalan di wilayah perkotaan dengan karakteristik kota menengah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang, khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), dalam menilai kondisi infrastruktur jalan berdasarkan persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kondisi jalan dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas pemeliharaan dan perbaikan ruas jalan yang paling membutuhkan penanganan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan dan program pembangunan serta pemeliharaan jalan yang

lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman masyarakat, dengan memahami aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti ketersediaan jalan, kualitas fisik, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, efektivitas pemanfaatan, serta kontribusi jalan terhadap aktivitas ekonomi, pemerintah daerah dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan infrastruktur jalan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini bagi masyarakat diharapkan dapat menjadi sarana penyampaian aspirasi dan penilaian terhadap kondisi jalan yang mereka gunakan dalam aktivitas sehari-hari. Persepsi masyarakat yang terukur secara sistematis dapat memperkuat peran masyarakat sebagai pengguna sekaligus pengawas pembangunan infrastruktur publik, selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi instansi terkait maupun pihak lain yang terlibat dalam pengelolaan infrastruktur jalan di wilayah perkotaan, khususnya kota menengah seperti Kota Tanjungpinang, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang infrastruktur jalan.