

**PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KONDISI
JALAN DI KOTA TANJUNGPINANG**



**ZHAFIRA AINI
NIM. 2205010046**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zhafira Aini
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010046
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kondisi
Jalan di Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

Jika di dalam naskah skripsi ini terbukti ada elemen plagiat, saya siap untuk menyerahkan Skripsi ini agar dibatalkan dan gelar akademik yang telah saya capai (S-1) dicabut, serta akan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan siap menerima sanksi jika di kemudian hari ternyata tidak benar.

Tanjungpinang, 15 Juli 2026 Yang

Membuat Pernyataan,



Zhafira Aini
Zhafira Aini

Nim 2205010046

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Zhafera Aini

Nomor Induk Mahasiswa : 2205010046

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kondisi Jalan di Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 07 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|-----------|
| 1. <u>Assist. Prof. Dr. Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri, S. IP., M. Si</u>
NIP. 198707182014042001 | Ketua | (.....) |
| 2. <u>Assoc. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si</u>
NIP. 198005292014041001 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. <u>Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.</u>
NIP. 199012272022031011 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. <u>Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si</u>
NIP. 198311032012121001 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. <u>Dina Purnamasari S.IP.M.AP</u>
NIP. 199306302025062006 | Anggota 4 | (.....) |

Disetujui Oleh:

Dekan,

Dr. Syarifuddin Riyadi, S.Sos., IMAS
NIP. 197207012003045041002



**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Zhafira Aini

Nomor Induk Mahasiswa : 2205010046

Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan

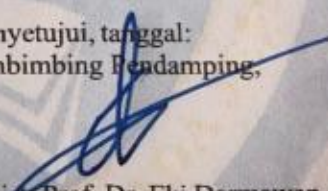
Judul Skripsi : Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kondisi
Jalan di Kota Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

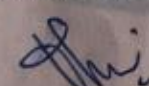
Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Pendamping,


Assist. Prof. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 198005292014041001


Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
NIP/NIDN. 0027129002

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A.
NIP/NIDN. 0004109502

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KONDISI JALAN DI KOTA TANJUNGPINANG”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) Program studi Ilmu Pemerintahan (S.IP), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang turut serta membantu mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Agung Damar Syakti, S.Pi., DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Martitim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang.
3. Bapak Dr. Afrizal, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim raja Ali Haji.

4. Bapak Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si. dan Bapak Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P., sebagai dosen pembimbing utama dan dosen pembimbing pendamping, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk membimbing serta memberikan arahan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff prodi ilmu pemerintahan yang secara keseluruhan telah memberikan fasilitas, ilmu serta pendidikan yang bermanfaat kepada penulis semasa perkuliahan.
6. instansi tempat penelitian dan masyarakat yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan serta seluruh pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Terimakasih kepada orang tua saya tercinta, ibu dan bapak yang telah berjuang untuk anaknya menempuh pendidikan, apapun dilakukan diperjuangkan untuk pendidikan anak-anaknya, sumber penyemangat penulis di saat penulis mulai menyerah, sumber kekuatan saya untuk terus membanggakan dan sukses untuk membahagiakan orang-orang yang paling berharga, besar harapan penulis untuk ibu dan bapak sehat dan selalu menemani penulis di setiap langkah.
8. Kakak pertama Desi Fitriani yang selalu mengusahakan untuk penulis yang berjuang membantu untuk pendidikan adik-adiknya, kakak Lena Triana dan abang Agung Pramukti, Roland Dika Afrili, yang menjadi sumber semangat penulis, memberi motivasi dan masukan.

9. Terimakasih kepada sahabat-sahabat, yang menjadi sumber semangat penulis dalam menulis skripsi ini, Firna Putri Az Zahara, Sanisah, Nur Anisa, yang menemani penulis, penyemangat, serta membantu penulis di saat susah, *may allah bless our friendship till jannah* amiin.
10. Terimakasih kepada orang-orang yang telah memberikan masukan kepada penulis, memberikan pencerahan dikala penulis mulai menyerah.

Tanjungpinang, 20 Mei 2026



Zhafira Aini

Nim.2205010046

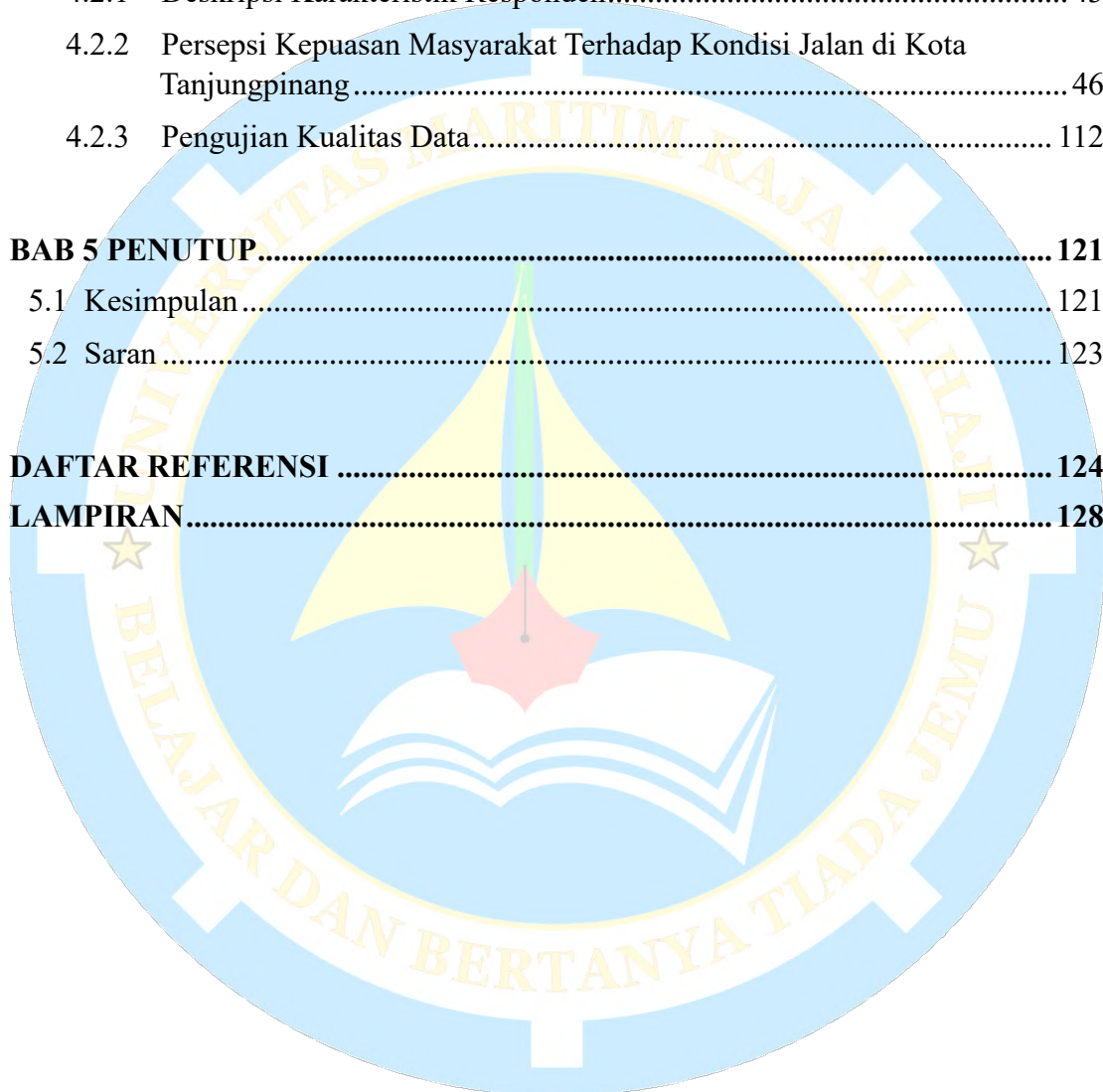


DAFTAR ISI

SAMPUL (<i>COVER</i>)	
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1 Persepsi	18

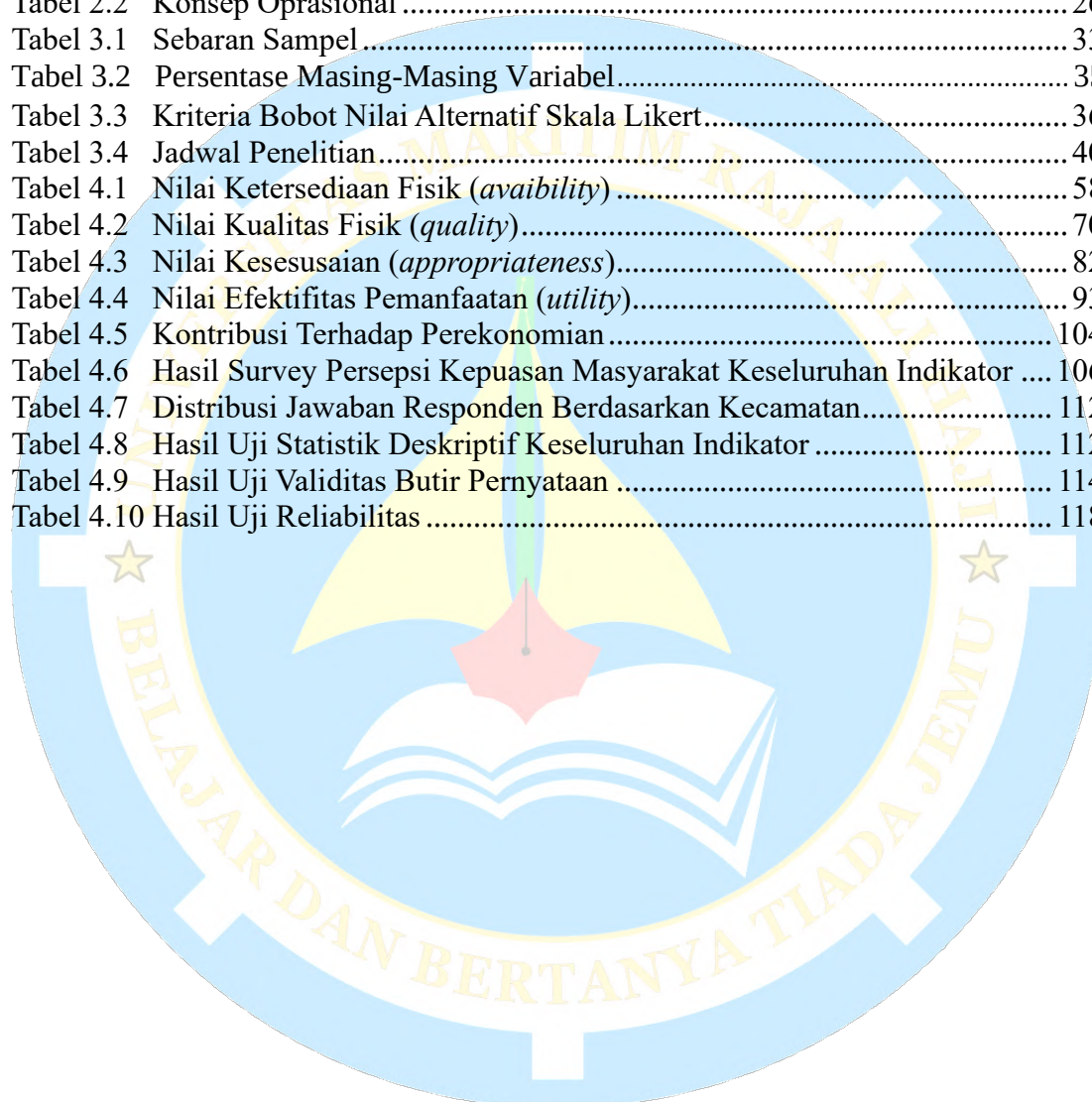
2.2.2	Kepuasan masyarakat.....	20
2.2.3	Kondisi Jalan.....	23
2.3	Kerangka Pemikiran	25
2.4	Konsep Oprasional.....	26
2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Pendekatan Penelitian.....	29
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian.....	29
3.2.1	Objek Penelitian.....	29
3.2.2	Lokasi Penelitian.....	30
3.2.3	Fokus Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sample.....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel Penelitian.....	32
3.4	Variabel dan Pengukuran	33
3.4.1	Variabel Penelitian	33
3.4.2	Pengukuran	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1	Kuesioner	36
3.5.2	Studi Pustaka.....	36
3.6	Teknik Analisa Data.....	37
3.6.1	Uji Validitas.....	37
3.6.2	Uji Reabilitas	38
3.6.3	Anailisis Statistik Deskriptif	38
3.7	Jadwal Penelitian	40
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41

4.1	Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.2	Deskripsi Lokasi Penelitian	42
4.2	Hasil Penelitian.....	43
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.2.2	Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kondisi Jalan di Kota Tanjungpinang.....	46
4.2.3	Pengujian Kualitas Data.....	112
BAB 5	PENUTUP.....	121
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran	123
DAFTAR REFERENSI		124
LAMPIRAN.....		128



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.2	Konsep Oprasional	26
Tabel 3.1	Sebaran Sampel	33
Tabel 3.2	Persentase Masing-Masing Variabel.....	35
Tabel 3.3	Kriteria Bobot Nilai Alternatif Skala Likert.....	36
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Nilai Ketersediaan Fisik (<i>avaibility</i>)	58
Tabel 4.2	Nilai Kualitas Fisik (<i>quality</i>).....	70
Tabel 4.3	Nilai Kesesuaian (<i>appropriateness</i>).....	82
Tabel 4.4	Nilai Efektifitas Pemanfaatan (<i>utility</i>).....	93
Tabel 4.5	Kontribusi Terhadap Perekonomian.....	104
Tabel 4.6	Hasil Survey Persepsi Kepuasan Masyarakat Keseluruhan Indikator	106
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kecamatan.....	112
Tabel 4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Keseluruhan Indikator	112
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan	114
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kondisi Jalan Rusak di Kota Tanjungpinang	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1	Persentase Jenis Kelamin Persepsi	43
Gambar 4.2	Persentase Rentang Usia Responden.....	44
Gambar 4.3	Persentase Kecamatan Tempat Tinggal Responden	45
Gambar 4.4	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-1	46
Gambar 4.5	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-2	49
Gambar 4.6	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-3	52
Gambar 4.7	Diagram Batang Penilaian Responde Pada Item Ke-4.....	55
Gambar 4.8	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-5.....	60
Gambar 4.9	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-6.....	62
Gambar 4.10	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-7.....	65
Gambar 4.11	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-8.....	67
Gambar 4.12	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-9.....	71
Gambar 4.13	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-10.....	74
Gambar 4.14	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-11	77
Gambar 4.15	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-12.....	79
Gambar 4.16	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-13	83
Gambar 4.17	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-14.....	86
Gambar 4.18	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-15.....	88
Gambar 4.19	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-16.....	91
Gambar 4.20	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-17.....	95
Gambar 4.21	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-18.....	97
Gambar 4.22	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-19.....	99
Gambar 4.23	Diagram Batang Penilaian Responden Pada Item Ke-20.....	102
Gambar 4.24	Diagram Batang Indeks Kepuasan Masyarakat	107