

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN RAYA PEKANBARU-BANGKINANG KM 50 MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Rahmat Hermawan¹, Febryanto², Lailatul Syifa Tanjung³

^{1,2}Program Studi S1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

³Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai
rahmathermawan2810@gmail.com¹✉, febryanto202010@gmail.com², lailashifa1205@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Jalan Raya Pekanbaru–Bangkinang KM 50 dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Sebanyak 95 responden dilibatkan melalui penyebaran kuesioner yang menilai kinerja dan tingkat kepentingan 18 atribut pelayanan jalan berdasarkan lima dimensi *service quality*: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan berdasarkan metode CSI berada pada nilai 67%, yang termasuk dalam kategori “puas”. Namun, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian hanya sebesar 78%, yang berarti kinerja pelayanan secara umum masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Melalui pemetaan kuadran IPA, ditemukan lima atribut yang masuk ke dalam Kuadran I (prioritas utama), yaitu penggunaan jalan sesuai aturan, penanganan pelanggaran ruang manfaat jalan, keamanan pengguna jalan, kepercayaan terhadap instansi pemerintah, serta kelayakan dan kenyamanan desain jalan. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan layanan pada atribut-atribut tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan jalan secara keseluruhan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi perbaikan kinerja infrastruktur jalan di kawasan tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Abstract

This study aims to evaluate the satisfaction level of road users on the Pekanbaru–Bangkinang KM 50 roadway by applying the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. A total of 95 respondents participated through questionnaires assessing the performance and importance levels of 18 road service attributes based on the five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the overall satisfaction level based on the CSI method is 67%, which falls into the “satisfied” category. However, the IPA results indicate an average conformity level of only 78%, suggesting that the current service performance has not fully met user expectations. Based on the IPA quadrant mapping, five attributes fall into Quadrant I (top priority), including road usage compliance, handling of violations related to road utility space, user safety, public trust in relevant government agencies, and the adequacy and comfort of road design. These findings highlight the need for improvement in these key areas to enhance overall road service quality. Therefore, this study provides valuable insights for stakeholders in designing strategies to improve road infrastructure management in the region.

Keywords: User Satisfaction, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

*Corresponding author :

Address : Tanjung Berulak, Kabupaten Kampar

Email : rahmathermawan2810@gmail.com

Phone : 082387153399

PENDAHULUAN

Kehidupan manusia sangat membutuhkan transportasi yang digunakan sebagai alat pendukung untuk memenuhi dan mempermudah tercapainya tempat tujuan. Masyarakat di seluruh dunia saat ini termasuk Indonesia banyak menggunakan transportasi seperti mobil, motor, bus, dan angkutan umum (Bryan & Sari, 2022). Untuk menunjang kelancaran aktivitas transportasi tersebut, diperlukan infrastruktur yang memadai, salah satunya adalah jalan. Jalan merupakan sarana transportasi darat yang mencakup seluruh bagian jalur jalan beserta bangunan pendukung dan perlengkapan untuk kegiatan lalu lintas. Jalan berada di permukaan tanah, di atas atau dibawah permukaan tanah maupun air, serta di atas permukaan air, dengan pengecualian pada jalur kereta api, jalan lori, dan jalan kabel (UU No. 38 tahun 2004).

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan jalan terus berupaya melakukan pengelolaan infrastruktur jalan guna meningkatkan kualitas layanan dan kinerja jalan. Untuk mengetahui sejauh mana tujuan pembangunan infrastruktur ini tercapai, perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan jalan. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan pengelolaan jalan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Penyelenggara layanan publik juga perlu memahami sejauh mana layanan mereka dirasakan memuaskan oleh pengguna. Infrastruktur jalan sendiri merupakan salah satu bentuk nyata dari pelayanan publik. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan jalan oleh pengguna menjadi indikator penting untuk pengembangan layanan ke depannya (Andini Ratna, 2022). Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang mewajibkan instansi penyelenggara pelayanan publik untuk secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setidaknya satu kali dalam setahun.

Pesatnya pertumbuhan sosial ekonomi masyarakat menyebabkan pembangunan Kabupaten Kampar di Provinsi Riau mengalami perkembangan yang berkelanjutan. Seiring dengan hal tersebut, kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi yang memadai guna menunjang aktivitas perekonomian terus meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan jaringan jalan yang baik untuk mencegah permasalahan secara efektif serta mewujudkan keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna jalan (Adeswastoto, 2021).

Jalan Raya Pekanbaru–Bangkinang KM 50 yang berada di Kecamatan Kampar, Provinsi Riau, merupakan ruas jalan Nasional yang kerap mengalami kepadatan lalu lintas hingga menimbulkan antrean kendaraan. Ruas jalan ini tidak hanya melintasi kawasan permukiman, tetapi juga di kelilingi oleh berbagai fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, pedagang kaki lima, pasar tradisional, ruko, serta bangunan lainnya. Tingginya aktivitas dan keberadaan fasilitas di sepanjang ruas jalan tersebut menyebabkan volume lalu lintas tetap padat, sehingga berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan serta menimbulkan keterlambatan bagi pengguna jalan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna jalan raya Pekanbaru-Bangkinang KM 50.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang menganalisis data dengan menggambarkan informasi yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, penelitian kuantitatif digunakan untuk mengidentifikasi evaluasi tingkat

kepuasan pengguna jalan raya Pekanbaru-Bangkinang dengan menggunakan metode *Costumer Statisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner yang akan di bagikan kepada pengguna jalan yang menggunakan Jalan Raya Pekanbaru Bangkinang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas pengguna jalan berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 56 orang atau (58,9%). Sedangkan pengguna jalan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 39 orang atau (42%). Karakteristik responden berdasarkan usia mayoritas berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 45 orang atau (47,4%). Usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 13 orang atau (13,7%), Usia 36-50 tahun yaitu sebanyak 32 orang atau (33,7%) dan Usia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 orang atau (5,3%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan mayoritas pendidikan terakhirnya adalah SMA yaitu sebanyak 42 (44,2%). Sementara itu, tingkat pendidikan terakhir pada tingkat SD sebanyak 13 orang atau (13,7%), tingkat pendidikan terakhir pada tingkat SLTP sebanyak 18 orang atau (18,9%) dan pendidikan pada tingkat perguruan tinggi sebanyak 22 orang atau (23,2%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan mayoritas pekerjaannya adalah wiraswasta yaitu sebanyak 46 orang atau (48,4%). Sedangkan mahasiswa sebanyak 12 orang atau (12,6%), pekerjaan sebagai petani sebanyak 8 orang atau (8,4%), pekerjaan sebagai ASN/Polri/TNI sebanyak 5 orang atau (5,3%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 24 orang atau (25,3%). Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pengguna jalan raya mayoritas menggunakan jalan raya dalam sehari 1-3 kali yaitu sebanyak 66 orang atau (69,5%). Sementara itu, pengguna jalan raya 4-6 kali sebanyak 19 orang atau (20%), pengguna jalan raya 7-9 kali sebanyak 9 orang atau (9,5%), dan lebih dari 9 kali sebanyak 1 orang atau (1,1%).

Costumer Statisfaction Index (CSI)

Untuk hasil perhitungan *customer Statisfaction Index* (CSI) disajikan pada tabel 1.1. berikut ini:

Tabel 1.1. Hasil *customer Statisfaction Index* (CSI)

	ATRIBUT				
	PELAYANAAN	MIS	MSS	WF	WS
1		2,24	2,96	0,05	0,14
2		2,44	3,20	0,05	0,17
3		2,51	3,36	0,05	0,18
4		2,88	3,59	0,06	0,22
5		2,68	3,37	0,06	0,19
6		2,51	3,32	0,05	0,18
7		2,74	3,20	0,06	0,19
8		2,65	3,21	0,06	0,18
9		2,59	3,18	0,06	0,18
10		2,71	3,39	0,06	0,20
11		2,68	3,34	0,06	0,19
12		2,56	3,34	0,05	0,18
13		2,64	3,49	0,06	0,20
14		2,51	3,34	0,05	0,18

ATRIBUT PELAYANAAN	MIS	MSS	WF	WS
15	2,56	3,43	0,05	0,19
16	2,68	3,37	0,06	0,19
17	2,64	3,35	0,06	0,19
18	2,58	3,55	0,06	0,20
TOTAL	46,80	59,97	1,00	3,34
CUSTOMER STATISFACTION INDEX				67%

Berdasarkan tabel 1.1. dapat dilihat bahwa total dari MIS (*Mean Importance Score*) seluruh atribut adalah 46,80, total dari MSS (*Mean Satisfaction Score*) seluruh atribut adalah 59,97, total dari WF (*Weight Factor*) seluruh atribut adalah 1,00 dan total dari WS (*Weight Score*) seluruh atribut Adalah 3,34.

Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) analisis dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian, rata-rata kepentingan dan kepuasan dalam bentuk diagram kartesisus.

a. Mengukur Tingkat Kesesuaian

Untuk hasil perhitungan tingkat kesesuaian nomor 2 sampai dengan nomor 18 akan disajikan pada tabel 1.2. berikut ini :

Tabel 1. 2.Hasil tingkat kesesuaian			
NO.	RATA-RATA KEPUASAN	RATA-RATA KEPENTINGAN	TINGKAT KESESUAIAN
1	2,24	2,96	76%
2	2,40	3,20	75%
3	2,51	3,36	75%
4	2,90	3,60	81%
5	2,70	3,40	79%
6	2,50	3,30	76%
7	2,74	3,20	86%
8	2,65	3,21	83%
9	2,59	3,18	81%
10	2,71	3,39	80%
11	2,68	3,34	80%
12	2,56	3,34	77%
13	2,64	3,49	76%
14	2,51	3,34	75%
15	2,56	3,43	75%
16	2,68	3,37	80%
17	2,64	3,35	79%
18	2,58	3,55	73%
RATA-RATA			78%

Berdasarkan analisis tabel 1.2. diperoleh bahwa rata-rata persentasi tingkat kesesuaian yaitu 78%<100% yang artinya masih belum sesuai yang diharapkan secara keseluruhan pelayanan dan masih harus ditingkatkan lagi.

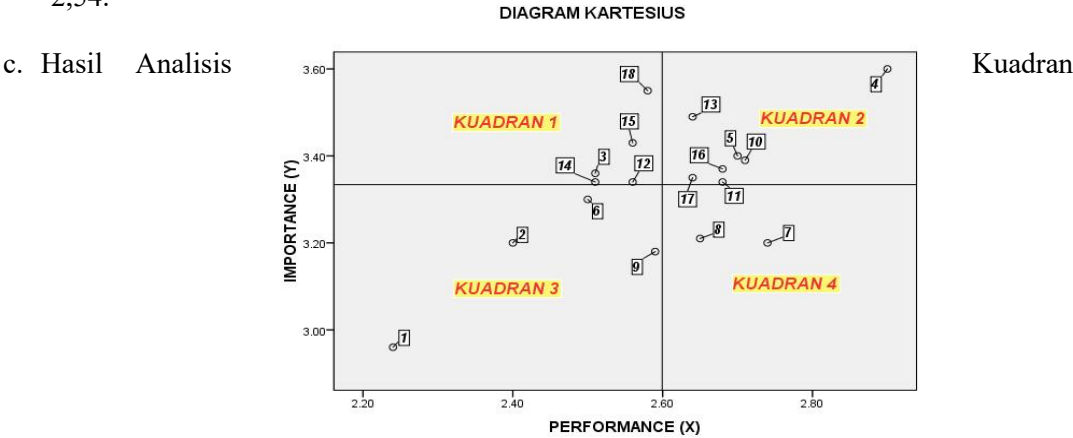
b. Rata-rata kepuasan dan kepentingan

Rata-rata dari tingkat kepuasan dan kepentingan dapat dilihat pada tabel 1.3. berikut:

Tabel 1.3. Hasil rata-rata kepuasan dan kepentingan

NO	RATA-RATA KEPUASAN	RATA-RATA KEPENTINGAN
1	2,24	2,96
2	2,44	3,20
3	2,51	3,36
4	2,88	3,59
5	2,68	3,37
6	2,51	3,32
7	2,74	3,20
8	2,65	3,21
9	2,59	3,18
10	2,71	3,39
11	2,68	3,34
12	2,56	3,34
13	2,64	3,49
14	2,51	3,34
15	2,56	3,43
16	2,68	3,37
17	2,64	3,35
18	2,58	3,55
RATA-RATA	2,60	3,33

Berdasarkan tabel 1.3. di atas, dapat dilihat nilai tertinggi tingkat kepentingan adalah dari dimensi *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) dengan rata-rata skor penilaian kepentingan atau harapan pengguna sebesar 3,42. Hal ini membuktikan bahwa pengguna jalan lebih mengutamakan atau menginginkan pelayanan dari segi jaminan dan empati dibandingkan *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness*. Sedangkan rata-rata skor kinerja atau kepuasan dengan nilai tertinggi adalah dari *reliability* (kehandalan) yaitu sebesar 2,66 dan nilai terendah adalah dari *tangibles* (fasilitas) yaitu sebesar 2,54.



Gambar 1. 1.Diagram *Importance Performance Analysis*
(Sumber: Hasil Analisis)

Berdasarkan gambar 1.1. di atas dapat dilihat bahwa dalam kuadran 1 terdapat 5 (lima) kriteria yang tergabung, dalam kuadran 2 terdapat terdapat 7 (tujuh) kriteria yang tergabung, dalam kuadran 3 terdapat

terdapat 2 (dua) kriteria yang tergabung dan dalam kuadran 4 terdapat terdapat 4 (empat) kriteria yang tergabung.

Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Raya Dengan Metode *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

Untuk mengetahui hasil Perhitungan tingkat kepuasan pengguna jalan peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian data penelitian tersebut diolah sesuai aturan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aturan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang melalui beberapa tahapan perhitungan, tingkat kepuasan pengguna jalan mendapatkan persentase nilai sebesar 67%. Penilaian atribut diatas menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan/jasa yaitu:

- a. *Tangibles* (fasilitas), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pengguna jalan dan ketersediaan untuk melayani pengguna jalan dengan baik.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pengguna jalan terbebas dari risiko.
- e. *Empaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pengguna jalan, memahami kebutuhan pengguna jalan, serta kemudahan untuk dihubungi.

Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Raya Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil dari perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, klasifikasi diagram kartesius tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan kuadran untuk setiap item yang diteliti. Item 3, 12, 14, 15, dan 18 berada di kuadran prioritas utama (Kuadran A), item 4, 5, 10, 11, 13, 16, dan 17 berada di kuadran pertahankan prioritas (Kuadran B), item 1, 2, 6, dan 9 berada di kuadran prioritas rendah (Kuadran C) dan item 7, dan 8 berada di kuadran berlebihan (Kuadran D).

Berdasarkan aturan perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu mengklasifikasikan atau mengelompokkan data per item berdasarkan diagram kartesius. Pada metode IPA atribut yang di teliti akan di petakan kedalam diagram kartesius yang

terbagi dalam empat wilayah atau kuadran, yaitu prioritas utama (kuadran A) yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna jalan, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan pengguna jalan. Pertahankan prestasi (kuadran B) yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna jalan dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan produk/jasa yang unggul di mata pengguna jalan. Prioritas rendah (kuadran C) yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jalan dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu stimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jalan sangat

kecil. Dan berlebihan (Kuadran D) yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh penguuna jalan dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi agar instansi penyedia layanan jalan dapat menghemat biaya.

SIMPULAN

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa item 3, 12, 14, 15, dan 18 berada pada Kuadran A sebagai prioritas utama karena dianggap sangat penting namun kinerjanya belum memenuhi harapan pengguna jalan. Item 4, 5, 10, 11, 13, 16, dan 17 berada pada Kuadran B yang berarti atribut tersebut penting dan sudah berkinerja baik sehingga perlu dipertahankan. Sementara itu, item 1, 2, 6, dan 9 masuk Kuadran C sebagai prioritas rendah karena dianggap kurang penting dan kinerjanya juga biasa saja. Adapun item 7 dan 8 berada pada Kuadran D yang menunjukkan atribut tersebut kurang penting namun dirasakan berlebihan sehingga dapat dikurangi untuk meningkatkan efisiensi biaya pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aturan *Customer Statisfaction Index* (CSI) yang melalui beberapa tahapan perhitungan, tingkat kepuasan pengguna jalan raya Pekanbaru-Bangkinang KM 50 mendapatkan persentase nilai sebesar 67% angka tersebut termasuk dalam kategori Puas.

DAFTAR PUSTAKA

Adeswastoto, H. (2021). Tinjauan Tingkat Kerusakan Jalan Lingkungan di Kecamatan Bangkinang Kota Menggunakan Metode Bina Marga. *Jurnal ArTSip*, 04(01), 9–18. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/artsip/article/view/10100>

Andini, R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Jalan dari Perspektif Pengguna Jalan (Studi Kasus: Jalan Raya Jati–Cemengkalang Sidoarjo)* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

Bryan, G., & Sari, Y. A. (2022). Analisis Karakteristik Pengguna Jalan di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 19(2), 96–108. <https://doi.org/10.30630/jirs.v19i2.815>

UU No. 38 tahun 2004. (n.d.). UU No. 38 tahun 2004. (2004). UU No. 38 tahun 2004 tentang Jalan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38, 3. UU No. 38 tahun 2004 tentang Jalan. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38, 3*