Equivalent: Jurnal Ilmiah Sosial Teknik
Volume 7, Issue 2, 132-141
e_ISSN: 2775-0833
https://jurnalequivalent.id/index.php/jequi/index
DOI: doi.org/10.59261/jequi.v7i2.234

Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan terhadap Kinerja Ruas Jalan Perkotaan di Kota Samarinda

***Indra Ariani**
Universitas Mulawarman, Indonesia

Muhammad Zainal I
Universitas Mulawarman, Indonesia

Ery Budiman
Universitas Mulawarman, Indonesia

***Corresponding author:**
Indra Ariani, Universitas Mulawarman, Indonesia.
✉ indraariani@ft.unmul.ac.i

Article Info :

Article history:
Received: July 18, 2025
Revised: September 22, 2025
Accepted: November 29, 2025

Keywords:
satisfaction;
infrastructure service;
road quality;
importance performance analysis;
service quality

Abstract

Background: *The Samarinda City Government has actively implemented road infrastructure improvements to enhance public comfort and safety, including on the M. Yamin–Wahid Hasyim I road section. However, an evaluation of road service quality based on user perceptions is essential to assess the effectiveness of these improvements.*
Aims: *This study aims to determine the level of public satisfaction with road service performance on the M. Yamin–Wahid Hasyim I road section and to identify service attributes that should be prioritized for improvement.*
Methods: *This research employed a quantitative approach using the Service Quality (SERVQUAL) method and Importance Performance Analysis (IPA). Data were collected through online questionnaires distributed via Google Forms. A total of 100 respondents, consisting of two-wheeled motor vehicle users, were selected using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data analysis included validity testing, reliability testing, descriptive analysis, and IPA.*
Results: *The results indicate that the average satisfaction level was X = 2.86, which falls within the lower threshold of the fairly satisfactory category, suggesting that road service performance still requires substantial improvement.*
Conclusion: *The priority attributes requiring performance improvement include smooth and even road surfaces, satisfactory quality and completeness of road repairs, prompt accident handling by officers, and road user safety. The findings are expected to support the Samarinda City Government in enhancing road infrastructure service quality and improving public satisfaction.*

Kata Kunci:
kepuasan masyarakat;
pelayanan infrastruktur;
kualitas jalan;
importance performance analysis;
service quality

Abstrak

Latar Belakang: Pemerintah Kota Samarinda secara aktif melakukan perbaikan infrastruktur jalan guna meningkatkan kenyamanan dan keselamatan masyarakat dalam berkendara, termasuk pada ruas Jalan M. Yamin–Wahid Hasyim I. Namun, kualitas pelayanan jalan yang telah diberikan perlu dievaluasi berdasarkan persepsi langsung pengguna jalan.
Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jalan pada ruas Jalan M. Yamin–Wahid Hasyim I serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan kinerja.
Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan Google Forms. Sampel penelitian berjumlah 100 responden pengguna kendaraan bermotor roda dua yang dipilih menggunakan rumus Slovin

dengan margin of error 10%. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan analisis IPA.
Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada nilai rata-rata X = 2,86, yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan pada batas bawah. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan jalan masih memerlukan peningkatan yang signifikan.
Kesimpulan: Atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan meliputi kondisi permukaan jalan yang halus dan rata, kualitas dan kelengkapan perbaikan jalan, kecepatan penanganan kecelakaan oleh petugas, serta aspek keselamatan pengguna jalan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Samarinda dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan infrastruktur jalan.

To cite this article: Ariani, I., Zainal I., M., & Budiman, E. (2025). Tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap kinerja ruas jalan perkotaan di Kota Samarinda. *Equivalent: Jurnal Ilmiah Sosial Teknik*, 7(2), 132–141. https://doi.org/10.59261/jequi.v7i2.234

PENDAHULUAN

Infrastruktur jalan bagian elemen strategis dalam sistem transportasi perkotaan yang berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, aktivitas ekonomi, serta kualitas pelayanan publik (Hanum et al., 2025). Kualitas jalan yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna, tetapi juga mencerminkan kinerja pemerintah daerah dalam penyediaan infrastruktur (Sumabrata et al., 2022; Wahyuni et al., 2022). Kualitas infrastruktur transportasi memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan masyarakat serta efektivitas pembangunan wilayah perkotaan (Fauzan et al., 2023; Nusriadi et al., 2024).

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, evaluasi kepuasan pengguna jalan menjadi instrumen penting dalam proses perencanaan dan pengambilan kebijakan pembangunan infrastruktur. Pendekatan berbasis persepsi pengguna memungkinkan identifikasi kesenjangan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan masyarakat, sehingga dapat digunakan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan secara lebih objektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Kussl & Wald, 2023; Sumabrata et al., 2022; Välilä, 2024).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jalan dipengaruhi oleh kondisi fisik jalan, kenyamanan berkendara, dan aspek keselamatan. Harun dan Omar (2022) menemukan bahwa kualitas permukaan jalan dan sistem keamanan merupakan determinan utama kepuasan pengguna jalan di kawasan perkotaan Malaysia. Afandi dan Arini (2024) membuktikan bahwa metode Importance Performance Analysis (IPA) efektif dalam mengidentifikasi atribut pelayanan infrastruktur jalan yang memerlukan peningkatan prioritas. Di Indonesia, penelitian Pradana et al. (2025) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap jalan perkotaan masih relatif rendah, khususnya pada aspek kenyamanan dan keamanan lalu lintas.

Pemerintah Kota Samarinda telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas jalan pada sejumlah ruas strategis, termasuk Jalan M. Yamin hingga Jalan Wahid Hasyim I yang merupakan salah satu koridor utama dengan tingkat lalu lintas tinggi dan fungsi vital sebagai penghubung pusat kota dengan kawasan permukiman. Meskipun perbaikan fisik telah dilakukan secara bertahap, hingga saat ini belum tersedia kajian empiris yang secara spesifik mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan pada ruas tersebut berdasarkan persepsi langsung pengguna.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang dikombinasikan dengan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jalan perkotaan di Kota Samarinda. Penelitian ini menitikberatkan pada persepsi pengguna kendaraan roda dua sebagai kelompok dominan pengguna jalan perkotaan serta memberikan kontribusi empiris pada konteks wilayah Kalimantan Timur yang masih relatif terbatas dalam kajian sejenis.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan jalan pada ruas Jalan M. Yamin–Jalan Wahid Hasyim I di Kota Samarinda; dan (2) mengidentifikasi atribut pelayanan jalan yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan kinerja berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi Pemerintah Kota Samarinda dalam merumuskan kebijakan

perbaikan dan peningkatan kualitas infrastruktur jalan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur jalan di Kota Samarinda. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi pengguna jalan berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh penduduk Kota Samarinda dengan jumlah proyeksi sebesar 878.405 jiwa pada tahun 2024 berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS). Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 100 responden, yang dipilih menggunakan teknik sampling non-probabilitas dengan pendekatan purposive sampling, yaitu responden berusia di atas 17 tahun dan aktif menggunakan ruas jalan yang diteliti. Penentuan jumlah sampel didukung oleh rumus Slovin dengan margin of error sebesar 10% serta pertimbangan kecukupan sampel untuk analisis multivariat.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner disajikan dalam bentuk skala Likert lima tingkat untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap atribut-atribut pelayanan jalan. Pengumpulan data dilakukan secara online melalui Google Form, sehingga memungkinkan distribusi kuesioner yang lebih luas dan efisien. Penelitian ini telah memenuhi aspek etika penelitian, di mana setiap responden memberikan persetujuan (*Informed consent*) secara sukarela sebelum mengisi kuesioner, dengan jaminan kerahasiaan identitas dan data responden.

Teknik analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan Microsoft Excel. Tahap awal meliputi uji validitas untuk memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti, serta uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* guna menilai konsistensi instrumen. Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan tingkat penilaian responden terhadap masing-masing atribut pelayanan. Analisis utama menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan untuk menentukan tingkat kesesuaian dan memetakan atribut ke dalam diagram kartesius. Hasil pemetaan ini digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan jalan yang menjadi prioritas utama perbaikan, atribut yang perlu dipertahankan, serta atribut dengan prioritas rendah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur instrumen atribut-atribut yang valid maupun tidak valid. Kuesioner dinyatakan valid jika nilai r-hitung > r-tabel, begitu juga sebaliknya. Pada pengujian ini digunakan taraf signifikan yaitu 10% dengan sampel 20 orang, didapatkan nilai dari r-tabel yang digunakan adalah 0,3783. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Hasil uji validitas tingkat kepuasan

No. Atribut	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	0.5895	0.3783	VALID
2	0.4846	0.3783	VALID
3	0.5348	0.3783	VALID
4	0.4919	0.3783	VALID
5	0.5529	0.3783	VALID
6	0.4592	0.3783	VALID
7	0.6468	0.3783	VALID
8	0.4617	0.3783	VALID
9	0.5996	0.3783	VALID
10	0.4685	0.3783	VALID
11	0.4885	0.3783	VALID
12	0.5297	0.3783	VALID

No. Atribut	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
13	0.7219	0.3783	VALID
14	0.4707	0.3783	VALID
15	0.7212	0.3783	VALID
16	0.6463	0.3783	VALID
17	0.5756	0.3783	VALID
18	0.6308	0.3783	VALID
19	0.7563	0.3783	VALID

Sumber: Data Olahan (2025)

Tabel 2. Hasil uji validitas tingkat kepentingan

No. Atribut	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	0.5390	0.3783	VALID
2	0.7083	0.3783	VALID
3	0.6048	0.3783	VALID
4	0.6554	0.3783	VALID
5	0.4879	0.3783	VALID
6	0.4955	0.3783	VALID
7	0.7271	0.3783	VALID
8	0.4768	0.3783	VALID
9	0.6262	0.3783	VALID
10	0.7166	0.3783	VALID
11	0.5153	0.3783	VALID
12	0.6789	0.3783	VALID
13	0.4933	0.3783	VALID
14	0.5260	0.3783	VALID
15	0.5296	0.3783	VALID
16	0.7446	0.3783	VALID
17	0.5845	0.3783	VALID
18	0.8095	0.3783	VALID
19	0.8014	0.3783	VALID

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan hasil pada Tabel 1 dan 2, hasil uji validitas pada tingkat kepuasan dan kepentingan semua nilai r-hitung pada tiap atributnya > r-tabel, sehingga atribut dinyatakan valid dan atribut tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap penelitian agar mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian. Suatu pengujian dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0,61 (Sugiyono, 2017). Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas penelitian

Variabel	r-11	Nilai Acuan	Keterangan
Kepuasan	0.8849	≥ 0,61	Reliabel
Kepentingan	0.9102	≥ 0,61	Reliabel

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* tiap variabel > 0,61. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi uji reliabilitas.

Analisis Deskriptif Responden

Analisis ini bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis dan akurat mengenai profil serta karakteristik dari responden, serta disajikan dalam bentuk tabel atau diagram.

Karakteristik Responden

Jenis kelamin

Tabel 4. Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	65
Perempuan	35
Jumlah	100

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 4. di atas, diketahui responden lebih dominan oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang dengan persentase 65%, dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang dengan persentase 35%.

Usia

Tabel 5. Usia responden

Usia	Jumlah (Orang)
17-22 Tahun	7
23-29 Tahun	63
30-37 Tahun	8
38-43 Tahun	14
>44 Tahun	8
Jumlah	100

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 5 di atas, responden terbanyak berada pada usia 22-29 tahun sebanyak 63 orang (63%), kemudian disusul oleh responden pada usia 38-43 tahun sebanyak 14 orang (14%).

Pendidikan Terakhir

Tabel 6. Pendidikan terakhir responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)
SMP/Sederajat	1
SMA/SMK/Sederajat	47
S1/Sederajat	49
S2 (Pascasarjana)	2
Profesi	1
Jumlah	100

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, pendidikan terakhir responden terbanyak berada pada S1/Sederajat sebanyak 49 orang (49%), kemudian disusul pada SMA/SMK/Sederajat sebanyak 47 orang (47%).

Pekerjaan

Tabel 7. Pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah (orang)
Pelajar/Mahasiswa(i)	38
PNS	5
Pegawai swasta	30
Wiraswasta	9
Wirausaha	1
Driver ojek online	13
Tidak bekerja	4
Jumlah	100

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 7 di atas, responden terbanyak di isi oleh Pelajar/Mahasiswa(i) sebanyak 38 orang (38%), lalu disusul oleh Pegawai Swasta sebanyak 30 orang (30%).

Analisis Deskriptif Penilaian Responden

Analisis ini menjelaskan penilaian jawaban responden terhadap atribut-atribut kuesioner pada masing-masing variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran tentang seberapa baik responden menilai setiap atribut.

Tabel 8. Hasil analisis deskriptif

Variabel	Nilai	Kriteria
Kepuasan	2.86	Cukup baik
Kepentingan	4.04	Baik

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan Tabel 8 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, rata-rata penilaian terhadap kepuasan sebesar 2,86 yang masuk dalam kategori cukup baik, nilai tersebut menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan jalan cukup baik hanya saja masih rendah dan rata-rata penilaian terhadap kepentingan sebesar 4,04 yang masuk dalam kategori baik, menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepentingan pelayanan jalan dianggap baik.

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Ada beberapa tahapan dalam analisis IPA, yaitu:

Tingkat Kesesuaian

Tahap pertama dalam analisis IPA adalah menghitung tingkat kesesuaian dari hasil perbandingan antara rata-rata tingkat kepuasan dengan rata-rata tingkat kepentingan untuk masing-masing atributnya.

Tabel 9. Analisis tingkat kesesuaian

No. Atribut	**Bobot Kepuasan**	**Bobot Kepentingan**	**$\bar{X}$**	**$\bar{Y}$**	**Tingkat Kesesuaian**	**GAP**
1	257	443	2,57	4,43	58%	-1,86
2	296	393	2,96	3,93	75%	-0,97
3	319	397	3,19	3,97	80%	-0,78
4	326	399	3,26	3,99	82%	-0,73

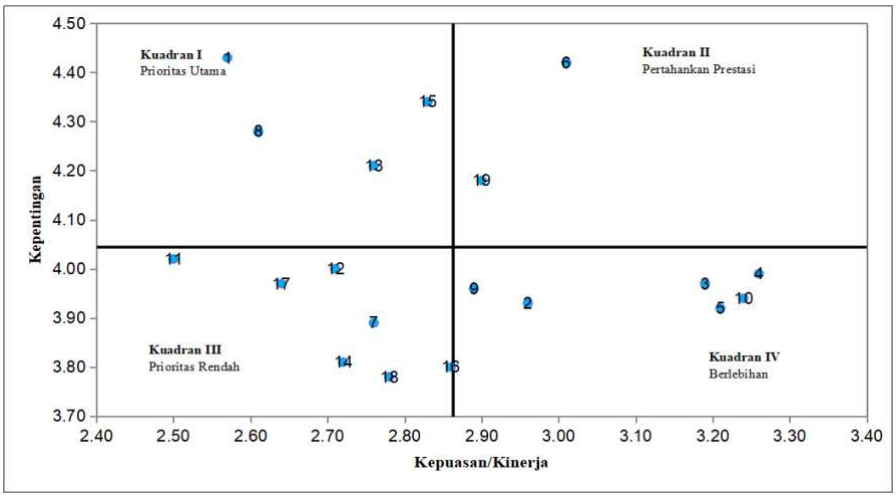
No. Atribut	Bobot Kepuasan	Bobot Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian	GAP
5	321	392	3,21	3,92	82%	-0,71
6	301	442	3,01	4,42	68%	-1,41
7	276	389	2,76	3,89	71%	-1,13
8	261	428	2,61	4,28	61%	-1,67
9	289	396	2,89	3,96	73%	-1,07
10	324	394	3,24	3,94	82%	-0,70
11	250	402	2,5	4,02	62%	-1,52
12	271	400	2,71	4	68%	-1,29
13	276	421	2,76	4,21	66%	-1,45
14	272	381	2,72	3,81	71%	-1,09
15	283	434	2,83	4,34	65%	-1,51
16	286	380	2,86	3,8	75%	-0,94
17	264	397	2,64	3,97	66%	-1,33
18	278	378	2,78	3,78	74%	-1,00
19	290	418	2,9	4,18	69%	-1,28
Total			**54,4**	**76,84**	**13,49**	**-22,44**
Rata-rata			**2,86**	**4,04**	**70.80%**	**-1,18**
Max			**3,26**	**4,43**	**82%**	**-0,70**
Min			**2,5**	**3,78**	**58%**	**-1,86**

Sumber: Data Olahan (2025)

Dari tabel 9, didapat hasil rata-rata tingkat kesesuaian dengan persentase 70,80% dan semua gap bernilai negatif. Nilai yang berada di bawah persentase 100% menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting dan kurang memuaskan bagi pengguna.

Diagram Kartesius

Tahap selanjutnya, yaitu hasil rata-rata nilai kepuasan dan kepentingan di-*plot* dalam sumbu X dan Y pada diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram kartesius
Sumber: Data Olahan (2025)

Dari hasil di atas, disimpulkan bahwa:

1. Kuadran I (Prioritas Utama) dengan persentase sebesar 20%, atribut yang berada pada kuadran ini antara lain:
   a. Permukaan jalan rata dan mulus

b. Kualitas perbaikan jalan dan kelengkapannya sudah memuaskan
c. Penanganan kecelakaan yang cepat oleh petugas
d. Keamanan masyarakat dalam menggunakan jalan

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dengan persentase sebesar 11%, atribut yang berada pada kuadran ini antara lain:
   a. Lampu-lampu penerangan jalan di malam hari menyala dengan baik
   b. Perhatian pemerintah terhadap kualitas dan kelayakan jalan untuk kenyamanan masyarakat dalam menggunakan jalan
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) dengan persentase sebesar 37%, atribut yang berada pada kuadran ini antara lain:
   a. Pemerintah sudah mendengarkan keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan
   b. Tindakan terhadap kendaraan yang parkir di pinggir jalan
   c. Keluhan masyarakat terkait jalan ditanggapi dengan cepat
   d. Kesigapan petugas keamanan terhadap tindak kejahatan di jalan
   e. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia jasa jalan
   f. Pelayanan dan patroli 24 jam
   g. Kemudahan dalam melaporkan keluhan masyarakat kepada pemerintah
4. Kuadran IV (Berlebihan) dengan persentase sebesar 32%, atribut yang berada pada kuadran ini antara lain:
   a. Kondisi ruas jalan yang bersih
   b. Ruas jalan sudah cukup lebar
   c. Rambu-rambu lalu lintas cukup jelas dan memadai
   d. Marka jalan yang jelas
   e. Perbaikan drainase untuk mengatasi banjir di jalan
   f. Informasi terkait perbaikan jalan cukup jelas

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jalan pada ruas Jl. M. Yamin–Jl. Wahid Hasyim 1 berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 2,86, sementara tingkat kepentingan berada pada kategori baik dengan nilai 4,04. Kesenjangan yang cukup besar antara kepentingan dan kepuasan ini tercermin dari nilai tingkat kesesuaian sebesar 70,80% yang seluruhnya bernilai negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan jalan belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal (Hendarto et al., 2021; Zuna et al., 2024). Kondisi tersebut sejalan dengan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna sangat ditentukan oleh kesenjangan antara persepsi kinerja aktual dan harapan pengguna terhadap layanan yang diterima (Lestari et al., 2025; Nawir et al., 2023). Dalam konteks infrastruktur jalan, dimensi tangibles dan assurance menjadi faktor dominan yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan (Buuveibaatar et al., 2025; Tafida et al., 2024).

Atribut-atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) seperti permukaan jalan yang rata dan mulus, kualitas perbaikan jalan, penanganan kecelakaan yang cepat, serta keamanan pengguna jalan menunjukkan bahwa aspek fisik dan keselamatan merupakan kebutuhan mendasar yang belum terpenuhi secara memadai (Gultom & Silitonga, 2023). Hasil ini konsisten dengan temuan Shehu et al. (2014) di Malaysia dan Sulasmi et al. (2024) di Indonesia, yang menyimpulkan bahwa kondisi fisik jalan dan sistem keselamatan lalu lintas merupakan determinan utama kepuasan pengguna jalan perkotaan. Selain itu, Zhang dan Wang (2023) menegaskan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) efektif dalam mengidentifikasi atribut kritis yang memerlukan prioritas perbaikan, khususnya pada layanan publik berbasis infrastruktur. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat validitas penggunaan IPA sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan jalan di lingkungan perkotaan.

Berdasarkan temuan tersebut, solusi yang dapat direkomendasikan adalah memfokuskan kebijakan perbaikan pada peningkatan kualitas permukaan jalan, standar teknis perbaikan, serta penguatan sistem respons cepat terhadap kecelakaan dan gangguan keamanan (Li et al., 2024). Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi Pemerintah Kota Samarinda dalam mengoptimalkan alokasi anggaran infrastruktur agar lebih berorientasi pada atribut yang berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, integrasi evaluasi kepuasan

masyarakat secara berkala dalam perencanaan infrastruktur dapat meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas pelayanan publik. Dari sisi teoritis, penelitian ini memperluas penerapan SERVQUAL dan IPA dalam konteks pelayanan infrastruktur jalan di Indonesia, khususnya di wilayah Kalimantan Timur, yang masih relatif terbatas dalam kajian empiris berbasis persepsi pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jalan pada ruas Jl. M. Yamin–Jl. Wahid Hasyim 1 Kota Samarinda berada pada kategori cukup memuaskan dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,86. Nilai tersebut berada pada batas bawah kategori kepuasan, yang menunjukkan bahwa meskipun masyarakat telah merasakan manfaat dari pelayanan jalan yang diberikan, tingkat kepuasan yang dirasakan masih relatif rendah dan memerlukan peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang masuk ke dalam *Kuadran I* (Prioritas Utama) dan memerlukan perhatian serta perbaikan segera. Atribut-atribut tersebut meliputi kondisi permukaan jalan yang rata dan mulus, kualitas serta kelengkapan perbaikan jalan, kecepatan penanganan kecelakaan oleh petugas, serta tingkat keamanan pengguna jalan. Atribut-atribut ini dinilai sangat penting oleh masyarakat, namun kinerja aktualnya belum mampu memenuhi harapan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan jalan perlu difokuskan pada aspek fisik jalan dan keselamatan pengguna sebagai prioritas utama. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi Pemerintah Kota Samarinda dalam menetapkan kebijakan dan prioritas perbaikan infrastruktur jalan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan dan penyelesaian penelitian ini. Apresiasi disampaikan kepada responden pengguna jalan di Kota Samarinda yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada instansi terkait di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda atas informasi dan data pendukung yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada institusi akademik yang telah memberikan dukungan fasilitas dan suasana akademik yang kondusif selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Seluruh isi dan interpretasi hasil penelitian sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

Penulis pertama berperan dalam konseptualisasi penelitian, perumusan tujuan dan metode penelitian, pengolahan serta analisis data, dan penyusunan draf awal manuskrip. Penulis kedua berkontribusi dalam pengumpulan data, penyusunan instrumen kuesioner, pelaksanaan uji validitas dan reliabilitas, serta pengolahan data menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penulis ketiga berperan dalam penelaahan literatur, interpretasi hasil penelitian, penyuntingan substansi ilmiah, serta penyesuaian format dan bahasa artikel sesuai dengan kaidah penulisan jurnal ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, D., & Arini, M. (2024). Importance-Performance Analysis of Clinical Forensic Services Quality at Bhayangkara Hospital Pekanbaru, Indonesia. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, *31*(1). https://doi.org/10.21315/mjms2024.31.1.9

Buuveibaatar, M., Shin, S., & Lee, W. (2025). Digital Twin Framework for Road Infrastructure Management. *Applied Sciences (Switzerland)*, *15*(10). https://doi.org/10.3390/app15105765

Fauzan, M., Kuswanto, H., & Utomo, C. (2023). Implementing Toll Road Infrastructure Financing in Indonesia: Critical Success Factors from the Perspective of Toll Road Companies. *International Journal of Financial Studies*, *11*(4). https://doi.org/10.3390/ijfs11040135

Gultom, J. A., & Silitonga, M. (2023). Analisis Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Jalan Tol Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, *3*(3).

Hanum, N., Syahputra, R., & Sea, D. (2025). Pengaruh Infrastruktur Jalan dan Listrik Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, *4*(2). https://doi.org/10.58192/ebismen.v4i2.3220

Harun, M. H., & Omar, R. (2022). Kajian penggunaan perabot jalan raya dalam mengurangkan kemalangan jalan raya di Selangor, Malaysia. *Publisher.Uthm.Edu.My*, *3*(1).

Hendarto, S., Simorangkir, C. O., Ayuningtyas, K. N. S., & Prakoso, A. D. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan yang disediakan pada tol trans-jawa berdasarkan persepsi supir truk angkutan logistik. *Jurnal Teknik Sipil*, *28*(2). https://doi.org/10.5614/jts.2021.28.2.10

Kussl, S., & Wald, A. (2023). Smart Mobility and its Implications for Road Infrastructure Provision: A Systematic Literature Review. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 1). https://doi.org/10.3390/su15010210

Lestari, R. I., Wardono, B., Handajani, M., Supari, S., Juniati, H., Sunarno, M. T. D., & Prayogi, E. (2025). The interplay of road infrastructure and regional finance in driving economic growth: Insights from East Kalimantan. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *11*(1). https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100444

Nawir, D., Bakri, M. D., & Syarif, I. A. (2023). Central government role in road infrastructure development and economic growth in the form of future study: the case of Indonesia. *City, Territory and Architecture*, *10*(1). https://doi.org/10.1186/s40410-022-00188-9

Nusriadi, L., Avianti, I., Tanzil, N. D., & Parikesit, D. (2024). The role of good project governance in PPP project for toll road infrastructure in Indonesia. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, *8*(4). https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.3259

Pradana, M. R., Wibowo, A., & Semedi, J. M. (2025). Multi-Perspective Evaluation of Urban Green Views: Spatial and Street-View Data Integration in Sudirman Central Business District, Indonesia. *Geomatics and Environmental Engineering*, *19*(3). https://doi.org/10.7494/geom.2025.19.3.91

Shehu, Z., Elma, N., Endut, I. R., & Holt, G. D. (2014). Factors influencing road infrastructure damage in Malaysia. *Infrastructure Asset Management*, *1*(2). https://doi.org/10.1680/iasma.14.00010

Sulasmi, A., Wicaksono, A. D., & Hariyani, S. (2024). Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap Pelayanan Jalan Nasional Di Perkotaan Kabupaten Trenggalek. *Tata Kota Dan Daerah*, *16*(1). https://doi.org/10.21776/ub.takoda.2024.016.01.10

Sumabrata, R. J., Iskandar, D., & Abiyoga, R. (2022). Evaluation of the Sustainability Indicator for Road Infrastructure in Indonesia. *Civil Engineering and Architecture*, *10*(6). https://doi.org/10.13189/cea.2022.100628

Tafida, A., Alaloul, W. S., Zawawi, N. A. B. W., Musarat, M. A., & Abubakar, A. S. (2024). A Review of Eco-Friendly Road Infrastructure Innovations for Sustainable Transportation. In *Infrastructures* (Vol. 9, Issue 12). https://doi.org/10.3390/infrastructures9120216

Välilä, T. (2024). Fiscal sustainability and the composition of government investment: The case of investment in road infrastructure. *Transport Policy*, *145*. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.10.001

Wahyuni, R. N. T., Ikhsan, M., Damayanti, A., & Khoirunurrofik, K. (2022). Inter-District Road Infrastructure and Spatial Inequality in Rural Indonesia. *Economies*, *10*(9). https://doi.org/10.3390/economies10090229

Wang, Z. (2023). Infrastructure and politics: Why the Belt and Road Initiative proceeded differently in Malaysia and Indonesia. *Asia Pacific Viewpoint*, *64*(2). https://doi.org/10.1111/apv.12371

Zuna, H. T., Hadiwardoyo, S. P., Rahadian, H., & Zuna, H. T. (2024). Atribut Pelayanan Jalan Tol Dalam Peningkatan Kualitas Berkendara (Studi Kasus: Jalan Tol Makassar). *Proceeding Konferensi Regional Teknik Jalan Ke-13, Makassar*