

**TESIS**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP**  
**PERBAIKAN JALAN DI KOTA BANJARMASIN**

**FUAD HASAN**



**MANAJEMEN REKAYASA TRANSPORTASI**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**2023**

**TESIS**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP**  
**PERBAIKAN JALAN DI KOTA BANJARMASIN**

**Karya tulis sebagai salah satu syarat**  
**untuk memperoleh gelar Magister dari**  
**Universitas Lambung Mangkurat**

**FUAD HASAN**  
**2120828310025**



**MANAJEMEN REKAYASA TRANSPORTASI**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN  
TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL**

**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Perbaikan Jalan di Kota Banjarmasin**

**Oleh**

**Fuad Hasan (2120828310025)**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 20 Juni 2023 dan dinyatakan

**L U L U S**

**Komite Penguji :**

<b>Ketua</b>	<b>Dr.-Ing. Puguh Budi Prakoso, S.T., M.Sc.</b> NIP. 198107072005011003
<b>Sekretaris</b>	<b>Dr.Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T.</b> NIP. 198510262008121001
<b>Anggota I</b>	<b>Dr. Muhammad Arsyad, S.T., M.T.</b> NIP. 197208261998021001
<b>Anggota II</b>	<b>Ir. Yasruddin, M.T.</b> NIP. 196012251990031002
<b>Pembimbing Utama</b>	<b>Prof. Dr. Iphan Fitriani Radam, S.T., M.T.</b> NIP. 197309031997021001



Banjarmasin, 04...JUL...2023....

Diketahui dan disahkan oleh :



**Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Teknik ULM,**

**Dr. Mahmud, ST., M.T**  
NIP. 197401071998021001

**Koordinator Program Studi  
S-2 Teknik Sipil,**

**Dr.Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T.**  
NIP. 198510262008121001

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga.

Jika dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin,  
Yang Membuat Pernyataan,

MATERAI 10.000

FUAD HASAN  
2120828310025

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERBAIKAN JALAN DI KOTA BANJARMASIN**

**FUAD HASAN  
2120828310025**

**Prof. Dr. IPHAN FITIRAN RADAM, S.T., M.T.**

Semakin meningkatnya perkembangan ekonomi di kota Banjarmasin maka Pemerintah Kota Banjarmasin berupaya memenuhi kondisi akses lalu lintas yang baik dengan memperbaiki jalan-jalan yang rusak, yang mana dalam proses pelaksanaannya terdapat potensi mengganggu kenyamanan warga sekitar, untuk itu perlu adanya penelitian agar dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap perbaikan jalan dan variabel apa saja yang perlu diperbaiki oleh Pemerintah Kota Banjarmasin dalam pelaksanaan pekerjaan perbaikan jalan. Menggunakan metode Pilot Survei untuk mendapatkan data variabel kuesioner, dengan jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin, serta menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dilanjutkan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui tingkat prioritas perbaikan pelayanan dari setiap. Berdasarkan hasil analisis pada 151 responden yang terbagi di 10 ruas perbaikan jalan diperoleh 10 variabel yang perlu ditingkatkan pelayanannya yaitu Penutupan dan pengalihan akses lalu lintas, Penyemprotan prime coat/ tack coat mengenai dinding pagar/rumah warga, Pemasangan rambu-rambu pemberitahuan pekerjaan, Penyemprotan angin dengan kompresor untuk membersihkan badan jalan menyebabkan lingkungan berdebu, Pemasangan gorong-gorong, Pekerjaan dilaksanakan di malam hari atau di jam istirahat warga, Tidak melaksanakan pekerjaan ketika ada kegiatan ibadah atau sejenisnya dilingkungan tersebut, Pekerja bersikap informatif, komunikatif dan profesional, Kesesuaian ketinggian jalan yang diperbaiki dan Mengadakan sosialisasi sebelum pelaksanaan pekerjaan. Dengan total tingkat kepuasan masyarakat terhadap perbaikan jalan 0.56 dengan kategori cukup puas, sehingga pemerintah perlu meningkatkan pelayanannya terhadap proses perbaikan jalan.

**Kata kunci:** Analisis kepuasan, perbaikan jalan, tingkat prioritas.

## **ABSTRACK**

### **ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION ON ROAD IMPROVEMENT IN THE BANJARMASIN CITY**

**FUAD HASAN  
2120828310025**

**Prof. Dr. IPHAN FITIRAN RADAM, S.T., M.T.**

*The increasing economic development in the city of Banjarmasin, the Banjarmasin City Government seeks to meet the conditions of good traffic access by repairing damaged roads, which in the process of implementation has the potential to disturb the comfort of local residents, for this reason, research is needed so that it can be known how much the level of public satisfaction with road repairs and what variables need to be improved by the Banjarmasin City Government in the implementation of road repair work.*

*Using the Pilot Survey method to obtain questionnaire variable data, with the number of respondents determined using the Slovin formula, and using the Customer Satisfaction Index method to determine the level of public satisfaction, followed by using the Importance Performance Analysis method to determine the priority level of service improvement from each.*

*Based on the results of the analysis on 151 respondents who were divided into 10 road repair sections, 10 variables were obtained that needed to be improved, namely Closing and diverting traffic access, Spraying prime coat / tack coat on the walls of fences / residents' homes, Installing work notification signs, Spraying the wind with a compressor to clean the road body causes a dusty environment, Installing culverts, Work carried out at night or during residents' rest hours, Not carrying out work when there are worship activities or the like in the neighborhood, Workers are informative, communicative and professional, The suitability of the height of the repaired road and Holding socialization before work implementation. With a total level of community satisfaction with road repair of 0.56 in the moderately satisfied category, so the government needs to improve its services to the road repair process.*

**Keywords:** *priority level, road repair, Satisfaction analysis*

## **PRAKATA**

Dengan mengucapkan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERBAIKAN JALAN DI KOTA BANJARMASIN”.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak memperoleh masukan dari berbagai pihak mulai dari penentuan judul, pembuatan proposal, pembuatan model penelitian dan penyusunan serta penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. Iphan Fitriani Radam, S.T., M.T. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, motivasi, serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada orang tua, istri, saudara, sahabat serta kerabat yang selalu melimpahkan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa disetiap langkah penulis.

Penulis berharap tesis ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pihak yang memerlukan sesuai dengan materi yang ada dalam tesis ini. Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dan kekurangan sehingga tesis ini membutuhkan penyempurnaan yang lebih baik lagi. Oleh karena itu segala masukan, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Banjarmasin, Juni 2023

FUAD HASAN

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR PERSAMAAN.....</b>	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pelayanan Publik .....	5
2.1.1 Jenis-jenis pelayanan Publik .....	6
2.1.2 Karakteristik Pelayanan .....	7
2.1.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	7
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Kepuasan Masyarakat .....	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	9
2.2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	10
2.3 Perbaikan Jalan.....	12



2.4	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
2.4.1	Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
2.4.2	Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
2.4.3	Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
2.4.4	Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2.4.5	Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	18
2.5	Populasi dan Sampel .....	20
2.6	Teknik Penarikan Sampel.....	21
2.7	Pengolahan Data.....	22
2.7.1	Uji Validitas .....	22
2.7.2	Uji Reliabilitas .....	23
2.7.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	24
2.7.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	25
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu.....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian .....	32
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.1	Dokumentasi .....	32
3.2.2	Pilot Survei.....	33
3.3	Lokasi Penelitian .....	38
3.4	Metode Analisis Data .....	45
3.4.1	Pengukuran Kualitas Kepuasan.....	46
3.4.2	Analisis Perbaikan Kualitas Kepuasan.....	46

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Pengumpulan Data .....	50
4.1.1	Lokasi Perbaikan Jalan .....	50
4.1.2	Populasi dan Sampel.....	51
4.2	Analisis Data .....	54
4.2.1	Karakteristik Responden.....	54
4.2.2	Uji Validitas.....	58

4.2.3 Uji Reliabilitas .....	61
4.2.4 Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	62
4.2.5 Hasil <i>Importance Performance Analisis</i> .....	66
4.3 Analisis Gap .....	84
4.4 Asumsi/ Skenario Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	86
4.5 Pembahasan Hasil .....	92
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran .....	100
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Indeks Koefesien Reliabilitas .....	23
Tabel II.2	Skala Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	25
Tabel II.3	Skala Kriteria Kepuasan Pelanggan .....	29
Tabel II.4	Kajian Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel III.1	Kuesioner Penelitian.....	33
Tabel III.2	Lokasi Ruas Jalan .....	40
Tabel IV.1	Data Jumlah Rumah .....	51
Tabel IV.2	Data Jumlah Sampel .....	52
Tabel IV.3	Hasil Pengukuran Uji Validitas Korelasi Kepentingan dan Harapan .....	58
Tabel IV.4	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas .....	62
Tabel IV.5	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	63
Tabel IV.6	Tingkat Kesesuaian .....	67
Tabel IV.7	Keputusan <i>Hold &amp; Action</i> .....	71
Tabel IV.8	Variabel <i>Action</i> .....	72
Tabel IV.9	Variabel <i>Hold</i> .....	72
Tabel IV.10	Perhitungan Rata-Rata Variabel .....	74
Tabel IV.11	Variabel Kualitas Pelayanan Pada Kuadran Pertama (I).....	81
Tabel IV.12	Variabel Kualitas Pelayanan Pada Kuadran Kedua (II) .....	82
Tabel IV.13	Variabel Kualitas Pelayanan Pada Kuadran Ketiga (III).....	83
Tabel IV.14	Variabel Kualitas Pelayanan Pada Kuadran Keempat (IV).....	83
Tabel IV.15	Hasil Perhitungan Analisis Gap.....	84
Tabel IV.16	Asumsi/ Skenario perbaikan kualitas pelayanan .....	87

Tabel IV.17	Perhitungan Nilai Perbaikan Rata-Rata Skor Kinerja .....	88
Tabel IV.18	Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	27
Gambar III.1	Peta Titik Sebaran Lokasi Penelitian.....	39
Gambar III.2	Peta Lokasi Jl. Jahri Saleh Gg. Barito .....	40
Gambar III.3	Peta Lokasi Jl. Jahri Saleh Gg. Keluarga .....	41
Gambar III.4	Peta Lokasi Jl. Jahri Saleh Gg. Ruhui Rahayu. ....	41
Gambar III.5	Peta Lokasi Jl. Jahri Saleh Gg. Mahligai Sejahtera.....	42
Gambar III.6	Peta Lokasi Jl. Mahat Kasan Gg. Permata Bunda.....	42
Gambar III.7	Peta Lokasi Jl. Tunjung Maya Jalur 2 .....	43
Gambar III.8	Peta Lokasi Jl. A. Yani Km 5 Komp. Dharma Bakti VD.....	43
Gambar III.9	Peta Lokasi Jl. A. Yani Km 5 Komp. Dharma Bakti VF .....	44
Gambar III.10	Peta Lokasi Jl. Bumi Mas Raya Komp. Pertiwi I.....	44
Gambar III.11	Peta Lokasi Jl. HKSN Komp. Surya Gemilang Blok Q .....	45
Gambar III.12	Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	47
Gambar III.13	Diagram Alir Tahapan Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	48
Gambar III.14	Diagram Alir Tahapan Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
Gambar IV.1	Peta Sebaran Titik Lokasi Perbaikan Jalan .....	51
Gambar IV.2	Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin Responden .....	55
Gambar IV.3	Diagram <i>Pie</i> Usia Responden.....	56
Gambar IV.4	Diagram <i>Pie</i> Tingkat Pendidikan Responden.....	57
Gambar IV.5	Diagram <i>Pie</i> Pekerjaan Responden .....	57
Gambar IV.6	Diagram Kartesius Kepuasan Masyarakat Terhadap Perbaikan Jalan di Kota Banjarmasin.....	80

## DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1	Jumlah Sampel (Slovin).....	22
Persamaan 2.2	Menentukan nilai r table .....	22
Persamaan 2.3	Menentukan nilai r hitung.....	22
Persamaan 2.4	Skor Faktor Pembobotan <i>Weighting Factor</i> (WF) .....	24
Persamaan 2.5	Skor Pembobotan <i>Weight Score</i> (WS).....	24
Persamaan 2.6	Skor Total Pembobotan <i>Weighted Total</i> (WT).....	24
Persamaan 2.7	Rata-Rata Skor Tingkat Kepuasan sesuai prioritas .....	25
Persamaan 2.8	Tingkat Kesesuaian.....	28
Persamaan 2.9	Rata-Rata Skor Tingkat Harapan Setiap Variabel .....	28
Persamaan 2.10	Rata-Rata Skor Tingkat Kinerja Setiap Variabel.....	29