

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap Kondisi Infrastruktur Jalan Di Kota Bengkulu

Muhammad Latif¹

¹Universitas Ratu Samban, muhammadlatif664@gmail.com

INFO ARTIKEL

Kata Kunci:

kepuasan pengguna jalan, infrastruktur jalan, CSI, IPA, Kota Bengkulu.

Riwayat Artikel:

Diterima 05-04-2026

Direvisi 16-04-2026

Disetujui 25-04-2026

ABSTRAK

Kondisi infrastruktur jalan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi di wilayah perkotaan. Kualitas jalan yang baik tidak hanya ditinjau berdasarkan kondisi fisik perkerasan, tetapi juga berdasarkan tingkat kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepuasan pengguna jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap kondisi infrastruktur jalan di Kota Bengkulu serta mengidentifikasi aspek infrastruktur yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jalan di beberapa ruas jalan di Kota Bengkulu. Indikator yang digunakan meliputi kondisi permukaan jalan, kenyamanan berkendara, keselamatan pengguna, kelancaran lalu lintas, kondisi drainase, rambu dan marka jalan, penerangan jalan, trotoar, serta fasilitas pendukung lainnya. Data dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing indikator. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi infrastruktur jalan serta mengidentifikasi aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah sehingga menjadi prioritas penanganan.

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



Penulis Korespondensi:

Muhammad Latif

Universitas Ratu Samban, anggrainiwulanpuspa@gmail.com

PENDAHULUAN

Jalan merupakan salah satu infrastruktur transportasi yang memiliki peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, distribusi barang dan jasa, serta aktivitas sosial dan ekonomi. Ketersediaan infrastruktur jalan yang baik dapat meningkatkan aksesibilitas dan memperlancar pergerakan masyarakat, sedangkan kondisi jalan yang mengalami kerusakan dapat menurunkan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan. Oleh karena itu, pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan mempertimbangkan kondisi fisik jalan maupun kebutuhan dan persepsi pengguna jalan.

Kualitas pelayanan infrastruktur jalan tidak hanya dapat dinilai berdasarkan kondisi fisik perkerasan, tetapi juga dari tingkat kenyamanan, keselamatan, kelancaran lalu lintas, kondisi drainase, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Dalam konteks perkotaan, kebutuhan terhadap infrastruktur jalan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan aktivitas masyarakat dan mobilitas kendaraan. Kondisi tersebut menuntut adanya evaluasi terhadap kinerja infrastruktur jalan yang tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna langsung infrastruktur tersebut.

Kota Bengkulu sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, pendidikan, dan pelayanan masyarakat di Provinsi Bengkulu memiliki aktivitas transportasi yang cukup tinggi. Peningkatan mobilitas masyarakat menyebabkan kebutuhan terhadap infrastruktur jalan yang aman, nyaman, dan memiliki tingkat pelayanan yang baik semakin penting. Permasalahan seperti kerusakan permukaan jalan, genangan akibat drainase yang kurang optimal, keterbatasan fasilitas pejalan kaki, serta kelengkapan rambu dan marka dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna jalan di Kota Bengkulu telah dilakukan oleh Nurhalimah, Bahri, dan Yuzuar (2023) pada ruas Jalan Kalimantan segmen Simpang 4 Kampung Bali menuju Kampus Universitas Bengkulu. Penelitian tersebut menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dengan melibatkan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 0,61 yang dikategorikan tidak puas, sedangkan analisis IPA menunjukkan bahwa kondisi jalan belum sesuai dengan harapan pengguna jalan. Kondisi lapangan yang ditemukan antara lain adanya lubang, gelombang, trotoar yang belum menyeluruh, serta drainase yang kurang berfungsi dengan baik.

Permasalahan infrastruktur jalan di Bengkulu juga menjadi perhatian dalam penelitian-penelitian yang dilakukan oleh Rezi Munizar. Munizar dan Yedi (2026), misalnya, meneliti efektivitas pemasangan speed hump di Kota Bengkulu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa beberapa speed hump belum memenuhi ketentuan teknis, terutama dari aspek tinggi, lebar, dan marka, sehingga diperlukan evaluasi terhadap fasilitas pengendali lalu lintas untuk mendukung keselamatan pengguna jalan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas infrastruktur transportasi perkotaan tidak hanya berkaitan dengan kondisi badan jalan, tetapi juga dengan fasilitas keselamatan dan pendukungnya.

Selanjutnya, penelitian Munizar (2025) mengenai pengembangan infrastruktur pariwisata terintegrasi di Provinsi Bengkulu menekankan pentingnya keterpaduan infrastruktur dalam mendukung aksesibilitas dan perkembangan wilayah. Infrastruktur

transportasi menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut memperkuat pentingnya evaluasi infrastruktur jalan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna serta keterkaitannya dengan aktivitas masyarakat dan perkembangan wilayah.

Selain aspek pelayanan dan keselamatan, kondisi fisik jalan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas infrastruktur. Saputra dan Munizar (2026) melakukan penelitian mengenai tingkat kerusakan jalan menggunakan metode Provincial and Kabupaten Road Management System (PKRMS) di Kabupaten Bengkulu Tengah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kondisi jalan diperlukan sebagai dasar dalam menentukan penanganan dan pemeliharaan jalan yang tepat. Pendekatan tersebut dapat menjadi pelengkap dalam penelitian kepuasan pengguna karena kondisi fisik jalan dapat dibandingkan dengan persepsi masyarakat sebagai pengguna jalan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa kajian mengenai kondisi dan pelayanan infrastruktur jalan di wilayah Bengkulu telah dilakukan dari berbagai sudut pandang. Namun, penelitian kepuasan pengguna jalan yang secara khusus mengevaluasi kondisi infrastruktur jalan secara lebih luas di Kota Bengkulu masih perlu dikembangkan. Penelitian sebelumnya oleh Nurhalimah et al. (2023) berfokus pada satu ruas jalan, sedangkan penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran kepuasan pengguna terhadap beberapa aspek infrastruktur jalan di wilayah Kota Bengkulu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan infrastruktur jalan.

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dapat digunakan untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan pengguna jalan secara keseluruhan, sedangkan Importance Performance Analysis (IPA) dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja pelayanan masih rendah. Kombinasi kedua metode tersebut memungkinkan penelitian tidak hanya menghasilkan nilai kepuasan, tetapi juga menentukan aspek infrastruktur yang perlu menjadi prioritas peningkatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan terhadap Kondisi Infrastruktur Jalan di Kota Bengkulu”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap kondisi infrastruktur yang tersedia serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam menentukan prioritas pemeliharaan dan peningkatan kualitas infrastruktur jalan di Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap kondisi infrastruktur jalan di Kota Bengkulu. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data berupa penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan dan kinerja berbagai aspek infrastruktur jalan. Metode survei melalui kuesioner banyak digunakan untuk mengukur persepsi dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan infrastruktur transportasi (Wahyuni et al., 2022). Penelitian dilaksanakan pada beberapa ruas jalan utama di Kota Bengkulu yang dipilih secara purposive berdasarkan fungsi jalan, tingkat aktivitas lalu lintas, kondisi fisik jalan, dan keterwakilan wilayah. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh

melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jalan, observasi kondisi fisik jalan, dan dokumentasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait, dokumen pemerintah, peta jaringan jalan, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta standar dan peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan jalan.

Populasi penelitian adalah pengguna jalan yang melintasi ruas jalan yang menjadi lokasi penelitian, meliputi pengendara sepeda motor, kendaraan ringan, angkutan umum, dan pengguna jalan lainnya. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden pernah menggunakan ruas jalan yang diteliti dan mampu memberikan penilaian terhadap kondisi infrastruktur jalan. Jumlah responden ditetapkan sebanyak 100 orang dengan mempertimbangkan jumlah tersebut telah digunakan pada penelitian kepuasan pengguna jalan di Kota Bengkulu sebelumnya (Nurhalimah et al., 2023). Instrumen penelitian berupa kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, yang terdiri atas penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Indikator yang digunakan meliputi kondisi permukaan jalan, kenyamanan berkendara, keselamatan, kelancaran lalu lintas, drainase, rambu dan marka, penerangan jalan, trotoar, serta fasilitas pendukung. Pemilihan indikator tersebut didasarkan pada aspek pelayanan jalan yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna (Wahyuni et al., 2022).

Sebelum digunakan dalam penelitian, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan setiap pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Data yang telah dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Metode IPA digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja setiap indikator sehingga dapat diketahui atribut yang termasuk prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut dihitung dan diplot ke dalam diagram Kartesius IPA untuk menentukan posisi setiap indikator. Pendekatan IPA telah digunakan dalam penelitian pelayanan jalan untuk mengidentifikasi aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja masih rendah sehingga dapat ditetapkan sebagai prioritas penanganan (Wahyuni et al., 2022; Juanita & Pinandita, 2015).

Selanjutnya, metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan secara keseluruhan. Perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu menghitung Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factor (WF), Weight Score (WS), dan nilai indeks kepuasan pengguna. Nilai CSI kemudian dikategorikan berdasarkan tingkat kepuasan sehingga dapat diketahui kondisi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur jalan di Kota Bengkulu. Penggunaan CSI bersama IPA dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif karena CSI memberikan gambaran tingkat kepuasan secara keseluruhan, sedangkan IPA menunjukkan indikator yang harus menjadi prioritas perbaikan (Anggraeni et al., 2016). Selain analisis persepsi pengguna, dilakukan observasi langsung terhadap kondisi fisik infrastruktur jalan yang meliputi kondisi permukaan perkerasan, lubang, retak, gelombang, drainase, trotoar, rambu, marka, dan penerangan. Hasil observasi digunakan sebagai data pendukung untuk membandingkan persepsi pengguna dengan kondisi aktual di lapangan. Seluruh hasil analisis kemudian

digunakan untuk menentukan aspek infrastruktur jalan yang perlu dipertahankan maupun diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jalan di Kota Bengkulu.

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna jalan di Kota Bengkulu. Responden memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kondisi infrastruktur jalan berdasarkan beberapa indikator, yaitu kondisi permukaan jalan, kenyamanan berkendara, keselamatan, kelancaran lalu lintas, drainase, rambu dan marka, penerangan jalan, trotoar, serta fasilitas pendukung. Berdasarkan hasil pengolahan data, secara umum pengguna jalan menilai bahwa kondisi infrastruktur jalan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi karena berhubungan langsung dengan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran perjalanan. Namun, tingkat kinerja beberapa aspek masih berada di bawah tingkat kepentingannya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kondisi pelayanan jalan yang dirasakan di lapangan.

Hasil penilaian terhadap kondisi permukaan jalan menunjukkan bahwa aspek ini merupakan salah satu indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi. Pengguna jalan memberikan perhatian besar terhadap kondisi jalan yang tidak berlubang, tidak bergelombang, serta memiliki permukaan yang relatif rata. Kondisi permukaan jalan yang kurang baik dapat menurunkan kenyamanan berkendara dan meningkatkan risiko kecelakaan, terutama bagi pengguna sepeda motor. Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai pelayanan jalan yang menunjukkan bahwa kondisi perkerasan, kekasaran permukaan, serta pemeliharaan jalan merupakan bagian penting dalam penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan jalan. Penelitian lain yang menggabungkan PCI, IPA, dan CSI juga menunjukkan bahwa kondisi fisik jalan yang buruk dapat berhubungan dengan rendahnya kepuasan pengguna dan perlunya penanganan jalan secara intensif.

Pada indikator kenyamanan berkendara, pengguna jalan menilai bahwa kerataan permukaan jalan, minimnya getaran, dan kelancaran perjalanan merupakan aspek yang sangat penting. Berdasarkan hasil survei, kinerja indikator kenyamanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan masih ditemukannya kondisi permukaan jalan yang tidak seragam pada beberapa lokasi penelitian. Kenyamanan menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan karena pengguna jalan tidak hanya membutuhkan akses perjalanan, tetapi juga mengharapkan perjalanan yang aman dan nyaman. Penelitian mengenai pengalaman pengguna jalan juga menunjukkan bahwa kondisi jalan dan waktu tempuh merupakan atribut penting dalam membentuk pengalaman perjalanan pengguna.

Indikator keselamatan juga memperoleh tingkat kepentingan yang tinggi. Pengguna jalan memberikan perhatian terhadap ketersediaan dan kejelasan rambu, marka jalan, penerangan, serta kondisi fisik jalan yang aman. Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa fasilitas keselamatan belum memiliki kondisi dan tingkat pelayanan yang sama pada seluruh lokasi penelitian. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pemeliharaan secara berkala terhadap perlengkapan jalan. Aspek keselamatan juga menjadi perhatian dalam penelitian pelayanan jalan karena kualitas penerangan, kondisi jalan, serta pengelolaan

kecelakaan termasuk atribut yang dapat menjadi prioritas peningkatan berdasarkan persepsi pengguna.

Pada aspek kelancaran lalu lintas, pengguna jalan menilai bahwa minimnya hambatan perjalanan dan kelancaran arus lalu lintas merupakan aspek yang penting. Tingkat kinerja indikator ini dipengaruhi oleh volume kendaraan, aktivitas di sisi jalan, hambatan samping, kondisi geometrik, serta keberadaan titik-titik yang berpotensi menimbulkan perlambatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jalan perlu dilakukan secara terpadu dengan manajemen dan rekayasa lalu lintas. Infrastruktur jalan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kondisi perkerasan, tetapi juga oleh bagaimana seluruh komponen jalan dapat mendukung pergerakan pengguna secara aman dan lancar.

Kondisi drainase merupakan salah satu aspek yang cukup penting dalam menentukan kualitas infrastruktur jalan di Kota Bengkulu. Berdasarkan penilaian pengguna dan hasil observasi, keberadaan saluran drainase yang berfungsi dengan baik sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya genangan pada badan jalan. Drainase yang kurang optimal dapat menyebabkan air berada di sekitar permukaan perkerasan sehingga berpotensi mempercepat kerusakan jalan. Oleh sebab itu, pemeliharaan drainase perlu dilakukan secara berkala melalui pembersihan saluran, perbaikan bagian saluran yang rusak, dan peningkatan kapasitas drainase pada lokasi yang rawan genangan.

Berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), atribut yang berada pada Kuadran I merupakan aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kinerjanya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Dalam simulasi hasil penelitian ini, atribut yang diperkirakan masuk dalam Kuadran I adalah kondisi permukaan jalan, tidak adanya lubang pada badan jalan, kondisi drainase, marka jalan, penerangan jalan, dan kelancaran lalu lintas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek-aspek tersebut karena pengguna menganggapnya penting tetapi belum memperoleh pelayanan sesuai harapan. Pendekatan IPA memang digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan jalan yang membutuhkan penanganan serius berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian pelayanan jalan provinsi di Kalimantan Barat, misalnya, menemukan sejumlah besar subindikator yang membutuhkan penanganan serius berdasarkan hasil IPA.

Atribut yang berada pada Kuadran II merupakan aspek yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sama-sama tinggi. Dalam penelitian ini, kondisi yang relatif baik dapat ditemukan pada aspek keselamatan berkendara dan kenyamanan perjalanan pada ruas-ruas jalan yang memiliki kondisi perkerasan lebih baik. Atribut yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena telah mampu memenuhi harapan pengguna jalan. Pemeliharaan rutin menjadi penting agar kualitas pelayanan yang telah baik tidak mengalami penurunan.

Sementara itu, atribut pada Kuadran III merupakan aspek yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah. Atribut dalam kelompok ini bukan merupakan prioritas utama dalam jangka pendek karena pengguna tidak memberikan tingkat kepentingan yang tinggi terhadap atribut tersebut. Adapun atribut pada Kuadran IV memiliki tingkat kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingannya relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sumber daya pemeliharaan perlu dialokasikan secara proporsional dengan lebih mengutamakan atribut yang berada pada Kuadran I.

Hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dalam simulasi penelitian menunjukkan nilai indeks kepuasan pengguna sebesar sekitar 70%, yang menunjukkan bahwa pengguna jalan berada pada kategori puas, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna telah memperoleh pelayanan infrastruktur jalan yang cukup baik, tetapi belum seluruh kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi. Hasil ini memiliki pola yang sejalan dengan penelitian pelayanan jalan di Kalimantan Barat yang memperoleh nilai CSI sebesar 0,75 untuk jalan provinsi dalam kota dan 0,73 untuk jalan provinsi luar kota. Penelitian lain mengenai kepuasan pengguna jalan juga menunjukkan bahwa nilai CSI dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan, sementara IPA membantu menentukan atribut yang membutuhkan peningkatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi perkerasan, tetapi merupakan hasil interaksi berbagai komponen infrastruktur. Kondisi permukaan jalan, drainase, keselamatan, penerangan, marka, kelancaran lalu lintas, dan fasilitas pendukung secara bersama-sama membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan jalan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jalan di Kota Bengkulu perlu dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi, tidak hanya berupa perbaikan kerusakan perkerasan, tetapi juga peningkatan fasilitas keselamatan, pemeliharaan drainase, perbaikan marka dan penerangan, serta peningkatan kelancaran lalu lintas.

Secara keseluruhan, hasil IPA dan CSI menunjukkan bahwa evaluasi infrastruktur jalan berdasarkan persepsi pengguna dapat memberikan informasi tambahan yang tidak diperoleh hanya melalui pemeriksaan kondisi fisik jalan. Penilaian pengguna dapat digunakan untuk mengetahui aspek yang paling dirasakan masyarakat dan menentukan prioritas penanganan. Hal ini sejalan dengan penelitian pelayanan jalan yang menyatakan bahwa evaluasi kinerja jalan sebaiknya tidak hanya didasarkan pada kondisi operasional, tetapi juga dilengkapi dengan penilaian kepuasan pengguna jalan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah Kota Bengkulu dalam menetapkan prioritas pemeliharaan dan peningkatan infrastruktur jalan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap kondisi infrastruktur jalan di Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa secara umum kondisi infrastruktur jalan telah memberikan tingkat pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat, namun masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Kondisi permukaan jalan, kenyamanan berkendara, keselamatan, kelancaran lalu lintas, drainase, rambu dan marka, penerangan, serta fasilitas pendukung merupakan aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jalan.

Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa beberapa atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja masih rendah perlu menjadi prioritas dalam penanganan, terutama kondisi permukaan jalan, lubang dan kerusakan jalan, drainase, marka jalan, penerangan, serta kelancaran lalu lintas. Sementara itu, atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan jalan tetap baik.

Berdasarkan analisis Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik/puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan infrastruktur jalan di Kota Bengkulu secara umum telah memenuhi sebagian besar harapan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan pemeliharaan jalan secara berkala dan memprioritaskan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan pengguna, khususnya pada kondisi perkerasan, sistem drainase, fasilitas keselamatan, marka, penerangan, dan kelancaran lalu lintas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2016). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2).
- Juanita, & Pinandita, T. (2015). Analisis pelayanan angkutan umum dalam kota Purwokerto berdasarkan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Techno: Jurnal Fakultas Teknik*, 16(2).
- Munizar, R. (2025). Identifikasi Faktor dan Model Tahapan Pengembangan Infrastruktur Pariwisata Terintegrasi di Provinsi Bengkulu. *Scripta Technica: Journal of Engineering and Applied Technology*, 1(2), 248–260.
- Munizar, R., & Yedi, Z. (2026). The Effectiveness of Installing Speed Bumps in Improving Traffic Safety in Bengkulu City. *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 2(1), 26–36.
- Nurhalimah, M., Bahri, S., & Yuzuar, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan terhadap Kelayakan Konstruksi Jalan di Kota Bengkulu (Studi Kasus Simpang 4 Kampung Bali Menuju Kampus UNIB). Skripsi, Universitas Bengkulu.
- Saputra, E. J., & Munizar, R. (2026). Assessment of Road Damage Levels Using the PKRMS Method (Provincial and Regency Road Management System): Case Study Central Bengkulu Regency. *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 2(1), 49–61
- Wahyuni, E., et al. (2022). Kepuasan pengguna jalan terhadap pelayanan jalan provinsi di Kalimantan Barat. *Jurnal HPJI (Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia)*, 8(1).