

PENGARUH PENGELOLAAN INFRASTRUKTUR JALAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JALAN STUDI KASUS DI KECAMATAN PANDAAN

Shafira Diah Safitri¹, Slamet Muchsin², Hirshi Anadza³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

Email: Shafirasftr87@gmail.com

ABSTRAK

Pengelolaan infrastruktur jalan memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik karena menentukan kelancaran mobilitas masyarakat, distribusi barang dan jasa, serta aktivitas ekonomi. Kondisi infrastruktur yang belum dikelola secara optimal dapat menurunkan mutu pelayanan publik sekaligus memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Selanjutnya, data dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jalan. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 22,910 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,843 menunjukkan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan mampu menjelaskan 84,3% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 15,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelaksanaan, pemeliharaan, dan pengawasan infrastruktur jalan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah daerah perlu terus memperkuat pengelolaan infrastruktur jalan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan publik.

Kata kunci: pengelolaan infrastruktur jalan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, infrastruktur jalan.

Pendahuluan

Infrastruktur jalan merupakan salah satu komponen utama dalam penyediaan prasarana publik yang memiliki fungsi strategis dalam mendukung konektivitas wilayah, memperlancar mobilitas masyarakat, mengoptimalkan penyaluran barang dan jasa, serta mendorong pertumbuhan ekonomi. Keberadaan infrastruktur jalan yang memenuhi standar kualitas berkontribusi tidak hanya terhadap kelancaran sistem transportasi, tetapi juga terhadap penyelenggaraan berbagai aktivitas sosial, pendidikan, perdagangan, industri, dan pemerintahan. Oleh karena itu, pengelolaan infrastruktur jalan dipandang sebagai komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan kapasitas pemerintah dalam menyediakan layanan yang efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat

Penyediaan infrastruktur jalan yang memenuhi standar kelayakan merupakan salah satu kewajiban pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Implementasi pengelolaan infrastruktur jalan tidak terbatas pada kegiatan pembangunan fisik, melainkan juga mencakup pemeliharaan secara berkelanjutan serta pengawasan yang sistematis guna memastikan setiap ruas jalan tetap berada dalam kondisi yang berfungsi secara optimal. Melalui pengelolaan yang terencana dan berkesinambungan, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang infrastruktur sekaligus memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat sebagai pengguna jalan.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di bidang infrastruktur sangat dipengaruhi oleh kondisi jaringan jalan yang mampu mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Di Kabupaten Pasuruan, upaya peningkatan kualitas infrastruktur jalan terus dilakukan sebagai bagian dari komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan sarana transportasi yang memadai. Meskipun demikian, data Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan Tahun 2023 menunjukkan bahwa dari total panjang jaringan jalan kabupaten yang mencapai 2.315,890 km, sekitar 696,643 km atau kurang lebih 30% masih berada pada kondisi rusak, baik dengan tingkat

kerusakan ringan maupun berat. Proporsi tersebut mencerminkan bahwa efektivitas pengelolaan infrastruktur jalan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek pelaksanaan pekerjaan, kegiatan pemeliharaan, dan sistem pengawasan. Apabila berbagai permasalahan tersebut tidak memperoleh penanganan secara tepat dan berkelanjutan, dampaknya tidak hanya mengurangi kelancaran mobilitas masyarakat, tetapi juga berpotensi meningkatkan beban biaya sekaligus mengurangi mutu pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Pemilihan Kecamatan Pandaan sebagai lokasi penelitian memiliki karakteristik wilayah yang berperan strategis dalam menunjang konektivitas di Kabupaten Pasuruan. Sebagai kawasan dengan aktivitas transportasi yang relatif tinggi, kecamatan ini berfungsi sebagai jalur penghubung antarkecamatan sekaligus menopang berbagai kegiatan ekonomi, industri, pendidikan, dan kawasan permukiman. Berdasarkan hasil observasi, kondisi infrastruktur jalan di beberapa titik masih menunjukkan berbagai bentuk penurunan kualitas, seperti munculnya lubang, retakan pada badan jalan, permukaan yang tidak merata, sistem drainase yang belum berfungsi secara maksimal, serta terbatasnya fasilitas penerangan jalan. Kondisi tersebut diperparah oleh lambatnya proses penanganan kerusakan serta tingginya frekuensi kendaraan bertonase besar yang melintasi ruas jalan, sehingga memengaruhi kualitas infrastruktur yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jalan.

Pengelolaan infrastruktur jalan dalam kajian administrasi publik dipandang sebagai salah satu bentuk implementasi pelayanan publik yang diarahkan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Siagian (2008) penyelenggaraan organisasi publik memerlukan penerapan fungsi-fungsi manajerial secara terpadu agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Sementara itu, Kodoatie (2013) mengemukakan bahwa keberlanjutan fungsi infrastruktur sangat bergantung pada pengelolaan yang mencakup pelaksanaan, pemeliharaan, serta pengawasan secara berkesinambungan. Di sisi lain, *Expectation-Disconfirmation Theory* yang dikemukakan Oliver (1980) menyatakan kepuasan masyarakat terbentuk ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang dimiliki sebelum memperoleh layanan. Berdasarkan landasan konseptual tersebut, kualitas pengelolaan infrastruktur jalan dapat diasumsikan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan.

Kajian mengenai kepuasan masyarakat selama ini lebih banyak difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan di bidang administrasi publik, kesehatan, dan pendidikan. Sebaliknya, penelitian yang mengkaji keterkaitan antara pengelolaan infrastruktur jalan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan masih belum banyak dilakukan, terutama pada lingkup kecamatan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Di samping itu, berbagai penelitian terdahulu umumnya hanya mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai variabel hasil, tanpa menguji secara empiris hubungan sebab-akibat antara kualitas pengelolaan infrastruktur jalan dan kepuasan pengguna jalan. Berangkat dari kesenjangan penelitian tersebut, studi ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan.

Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai pengelolaan infrastruktur jalan dan kepuasan masyarakat, serta menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan menjadi dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan infrastruktur jalan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kondisi pengelolaan infrastruktur jalan serta tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan pemerintah.

Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta pengalaman mengenai penerapan ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang pengelolaan infrastruktur jalan.

Tinjauan Pustaka

1. Pengelolaan Infrastruktur Jalan

Pengelolaan infrastruktur jalan merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan menyediakan sarana transportasi yang aman, nyaman, dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Menurut Kodoatie (2013), infrastruktur merupakan sistem fisik yang mendukung aktivitas sosial dan ekonomi melalui penyediaan berbagai fasilitas publik, termasuk jaringan jalan. Berdasarkan hal tersebut, pengelolaan infrastruktur jalan perlu dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan yang tidak terbatas pada pembangunan fisik, tetapi juga meliputi proses perencanaan, pengoperasian, dan pemeliharaan secara berkesinambungan untuk memastikan infrastruktur mampu memberikan kinerja yang optimal dalam jangka panjang. Dalam perspektif administrasi publik, pengelolaan infrastruktur jalan sejalan dengan fungsi manajemen yang dikemukakan Siagian (2008), khususnya pada aspek pelaksanaan (*actuating*), pemeliharaan, dan pengawasan (*controlling*). Ketiga aspek tersebut menjadi indikator utama dalam penelitian ini karena berkaitan langsung dengan kondisi jalan yang dirasakan masyarakat. Pelaksanaan yang sesuai standar, pemeliharaan yang berkelanjutan, serta pengawasan yang efektif diharapkan mampu meningkatkan kualitas infrastruktur jalan sekaligus mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

2. Kepuasan Masyarakat

Keberhasilan penyelenggaraan layanan publik dapat tercermin dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Mahmudi (2021), kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi psikologis yang muncul sebagai hasil evaluasi terhadap kesesuaian harapan masyarakat sebelum memperoleh pelayanan dengan kualitas pelayanan yang benar-benar diterima. Pandangan tersebut sejalan dengan *Expectation Disconfirmation Theory* yang dijelaskan oleh Oliver (1980), yang bahwasannya kepuasan merupakan konsekuensi dari proses evaluasi atas perbedaan antara ekspektasi awal dan kinerja aktual pelayanan. Apabila kualitas pelayanan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi masyarakat, maka akan terbentuk persepsi positif berupa kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja pelayanan tidak mencapai harapan yang diinginkan, kondisi tersebut akan memunculkan ketidakpuasan.

Dalam konteks penelitian ini, tingkat kepuasan masyarakat dianalisis melalui empat dimensi utama, yaitu tingkat kesesuaian antara harapan dan kondisi pelayanan yang diterima, kualitas pelayanan infrastruktur jalan, kenyamanan serta keamanan selama menggunakan jalan, dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan secara keseluruhan. Keempat aspek tersebut digunakan sebagai dasar guna mengevaluasi persepsi masyarakat mengenai kualitas pengelolaan dan pelayanan infrastruktur jalan yang diselenggarakan pemerintah.

3. Penelitian Terdahulu dan Research Gap

Berbagai kajian empiris telah mengindikasikan adanya keterkaitan antara kualitas infrastruktur, mutu pelayanan publik, dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Haliza et al. (2024) serta Azmi (2025) menunjukkan bahwa pelayanan infrastruktur jalan secara umum memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat, walaupun masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan. Penelitian yang dilakukan Faisal et al. (2022) memperlihatkan bahwa kualitas kondisi fisik jalan, tingkat keselamatan pengguna, serta keberadaan fasilitas pendukung merupakan unsur penting yang menentukan kepuasan pengguna jalan. Sejalan dengan itu, Firmansyah et al. (2025) menjelaskan bahwa peningkatan mutu pelaksanaan pekerjaan konstruksi jalan akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan masyarakat. Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian Muchsin, Kurniawati, dan Suyeno (2019) yang menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Meskipun berbagai penelitian telah memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sebagian besar masih terbatas pada pengukuran tingkat kepuasan atau penilaian mutu pelayanan secara deskriptif. Kajian yang menguji secara empiris pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan yang meliputi dimensi pelaksanaan, pemeliharaan, dan pengawasan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan masih belum banyak dilakukan, terutama pada lingkup kecamatan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Berangkat dari keterbatasan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kesenjangan dalam literatur dengan menguji hubungan kausal antara pengelolaan infrastruktur jalan dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan.

4. Hipotesis Penelitian

Perumusan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada landasan teoritis dan berbagai hasil penelitian sebelumnya yang relevan, sehingga diperoleh dugaan sementara mengenai hubungan antarvariabel yang akan diuji secara empiris yaitu:

H₁: Pengelolaan infrastruktur jalan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan Masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan.

Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian asosiatif yang bertujuan menguji keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada kemampuannya dalam menghasilkan pengukuran yang bersifat objektif serta memungkinkan

pengujian hipotesis melalui teknik analisis statistik. Adapun rancangan penelitian asosiatif diterapkan untuk menganalisis pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. (Sugiyono, 2022).

2. Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian ditetapkan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. Penentuan lokasi tersebut didasarkan pada karakteristik wilayah yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat relatif tinggi, sehingga kondisi infrastruktur jalan menjadi salah satu aspek yang mendapat perhatian penting dari masyarakat. Selain itu, masih ditemukannya berbagai permasalahan terkait pengelolaan infrastruktur jalan menjadikan wilayah ini relevan sebagai objek penelitian. Seluruh rangkaian penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 dengan mengacu pada jadwal penelitian yang telah disusun oleh peneliti.

3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri dari seluruh masyarakat yang menggunakan infrastruktur jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. Namun, jumlah populasi tersebut tidak dapat ditentukan secara pasti karena karakteristiknya yang dinamis, seiring dengan perubahan intensitas mobilitas masyarakat dari waktu ke waktu. Mengingat kondisi tersebut, penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus *Lemeshow* berdasarkan tingkat kesalahan (*error rate*) yang telah ditetapkan, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pemilihan responden menggunakan metode *non probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Teknik ini digunakan dengan mempertimbangkan kemudahan peneliti dalam menjangkau responden yang ditemui di lokasi penelitian, dengan syarat responden tersebut merupakan pengguna jalan di Kecamatan Pandaan dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian.

4. Variabel

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu pengelolaan infrastruktur jalan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan masyarakat pengguna jalan sebagai variabel dependen (Y). Operasionalisasi variabel pengelolaan infrastruktur jalan dilakukan melalui tiga dimensi pengukuran yang meliputi pelaksanaan, pemeliharaan, dan pengawasan. Adapun variabel dependen (Y) diukur berdasarkan empat dimensi, yakni tingkat kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima, kualitas pelayanan infrastruktur jalan, kenyamanan serta keamanan dalam menggunakan jalan, dan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan tiga teknik dalam proses pengumpulan data, yaitu penyebaran kuesioner, observasi lapangan, dan studi dokumentasi.. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer mengenai persepsi masyarakat terhadap pengelolaan infrastruktur jalan serta tingkat kepuasan sebagai pengguna jalan. Penyusunan butir pertanyaan menggunakan skala Likert lima kategori agar penilaian responden dapat diukur secara kuantitatif. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi faktual mengenai kondisi infrastruktur jalan di wilayah penelitian. Selanjutnya, teknik dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung melalui penelaahan berbagai dokumen yang berkaitan dengan kondisi infrastruktur jalan yang berasal dari Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi Kabupaten Pasuruan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26 sebagai alat bantu pengolahan data. Proses analisis dimulai dengan mengevaluasi instrumen penelitian melalui uji validitas dan reliabilitas guna memastikan setiap indikator mampu merepresentasikan variabel yang diukur secara konsisten. Setelah instrumen dinyatakan memenuhi persyaratan, dilakukan pengujian asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap kepuasan masyarakat kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear sederhana. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan uji t yang bertujuan mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) dimanfaatkan untuk menunjukkan besarnya kemampuan variabel pengelolaan infrastruktur jalan dalam menjelaskan perubahan tingkat kepuasan masyarakat.

7. Keabsahan Data

Validitas temuan penelitian diperkuat melalui evaluasi terhadap kualitas instrumen melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Penelitian juga menerapkan triangulasi sumber dengan mengonfirmasi kesesuaian informasi yang berasal dari kuesioner, hasil observasi lapangan, serta dokumen terkait objek penelitian. Hal itu digunakan untuk mendapatkan data yang konsisten dan akurat. Kombinasi berbagai sumber data tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian sekaligus menjamin bahwa simpulan yang dihasilkan memiliki tingkat keabsahan ilmiah yang memadai.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan menganalisis pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan.

Pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini dengan metode survei, dengan data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan jalan di wilayah penelitian. Variabel independen, yaitu pengelolaan infrastruktur jalan (X), dioperasikan melalui tiga dimensi utama yang meliputi pelaksanaan, pemeliharaan, dan pengawasan. Adapun variabel dependen berupa kepuasan masyarakat (Y) diukur berdasarkan empat dimensi, yaitu kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima, kualitas pelayanan infrastruktur jalan, kenyamanan serta keamanan dalam menggunakan jalan, dan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan penilaian responden terhadap pengelolaan infrastruktur jalan di Kecamatan Pandaan cenderung berada pada kategori kurang baik. Kondisi tersebut tercermin dari dominannya pilihan Tidak Setuju (TS) yang mencapai 317 jawaban. Di samping itu, kategori Sangat Tidak Setuju (STS) tercatat sebanyak 25 jawaban, sedangkan kategori Netral (N) memperoleh 134 jawaban. Sebaliknya, jumlah responden yang memberikan penilaian positif relatif lebih sedikit, yaitu 64 jawaban pada kategori Setuju (S) dan 60 jawaban pada kategori Sangat Setuju (SS).

Apabila dianalisis berdasarkan masing-masing indikator, dimensi pemeliharaan memperoleh frekuensi tanggapan Tidak Setuju tertinggi, yaitu sebanyak 111 jawaban. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kegiatan pemeliharaan rutin maupun penanganan kerusakan jalan dinilai belum dilaksanakan secara optimal. Pada dimensi pelaksanaan, terdapat 105 jawaban Tidak Setuju, yang menunjukkan bahwa pembangunan maupun perbaikan jalan belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas dan ketepatan waktu sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Sementara itu, dimensi pengawasan memperoleh 101 jawaban Tidak Setuju, yang mengindikasikan bahwa pengawasan terhadap kondisi jalan serta tindak lanjut pemerintah atas laporan masyarakat masih memerlukan peningkatan. Temuan serupa juga terlihat pada variabel kepuasan masyarakat. Hasil analisis memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan di Kecamatan Pandaan masih tergolong kurang baik. Hal tersebut karena didominasi tanggapan Tidak Setuju sebanyak 398 jawaban. Selain itu, kategori Sangat Tidak Setuju memperoleh 32 jawaban, kategori Netral sebanyak 209 jawaban, kategori Setuju sebanyak 91 jawaban, sedangkan kategori Sangat Setuju hanya mencapai 70 jawaban.

Selanjutnya, pengujian hubungan antara pengelolaan infrastruktur jalan dan kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan keluaran data penelitian yang selanjutnya diolah sedemikian rupa, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,490 + 0,872X$$

Analisis regresi linear sederhana menunjukkan adanya hubungan positif antara pengelolaan infrastruktur jalan dan kepuasan masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai koefisien regresi sebesar 0,872, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengelolaan infrastruktur jalan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat apabila variabel lain diasumsikan tetap. Pengujian lebih lanjut melalui uji t memperoleh nilai 22,910, lebih besar dibandingkan nilai t tabel sebesar 1,984, dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai F hitung sebesar 524,862 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat kelayakan yang baik untuk menggambarkan hubungan antara variabel pengelolaan infrastruktur jalan dan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,843 menunjukkan bahwa 84,3% variasi kepuasan masyarakat dapat diterangkan oleh pengelolaan infrastruktur jalan. Sementara itu, 15,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Hasil Pembahasan

Berdasarkan keluaran penelitian, ditunjukkan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan memiliki pengaruh positif dan Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan memiliki signifikansi tinggi terhadap kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. Hasil penelitian mengindikasikan adanya kecenderungan bahwa peningkatan kualitas pengelolaan infrastruktur jalan oleh pemerintah daerah akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Di sisi lain, analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kondisi pengelolaan infrastruktur jalan masih berada pada kategori kurang baik, sehingga masih diperlukan upaya perbaikan. Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa besarnya pengaruh pengelolaan infrastruktur jalan terhadap kepuasan masyarakat belum sepenuhnya diimbangi oleh kualitas implementasi di lapangan. Dengan demikian, masih terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perhatian, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan, kegiatan pemeliharaan, serta mekanisme pengawasan infrastruktur jalan.

Ditinjau dari dimensi pelaksanaan, masyarakat menilai bahwa pembangunan maupun perbaikan jalan belum mampu memenuhi ekspektasi secara optimal. Penilaian tersebut sesuai dengan fakta di lapangan yang menunjukkan masih adanya sejumlah ruas jalan yang mengalami kerusakan, seperti retakan dan lubang. Berdasarkan keterangan dari Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi (SDABMBK) Kabupaten Pasuruan, penentuan pelaksanaan pembangunan jalan disesuaikan dengan skala prioritas serta rencana kerja pemerintah daerah. Namun demikian, keterbatasan alokasi anggaran dan luasnya jaringan jalan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah merupakan kendala utama yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan

pembangunan infrastruktur jalan.

Pada dimensi pemeliharaan, indikator ini memperoleh penilaian terendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan belum optimalnya pemeliharaan rutin serta lambatnya penanganan terhadap kerusakan jalan. Menurut Kodoatie (2013), kegiatan pemeliharaan merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari pengelolaan infrastruktur karena berperan dalam mempertahankan fungsi, kualitas, dan umur layanan infrastruktur sekaligus mencegah terjadinya kerusakan yang lebih serius. Oleh sebab itu, efektivitas pengelolaan jalan tidak hanya ditentukan oleh pembangunan infrastruktur baru, tetapi juga oleh konsistensi pemerintah dalam menjaga kualitas jalan melalui program pemeliharaan yang berkesinambungan.

Sementara itu, pada dimensi pengawasan, masyarakat memberikan penilaian bahwa proses pemantauan terhadap kondisi jalan maupun tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat masih perlu diperkuat. Pengawasan yang berjalan secara efektif akan mendukung proses identifikasi kerusakan sejak dini sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat. Pandangan tersebut sesuai dengan pendapat Siagian (2008), yang membuktikan bahwa pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang berorientasi pada kegiatan pemantauan, evaluasi, serta tindakan korektif guna memastikan pelaksanaan program tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Hubungan antara pengelolaan infrastruktur jalan dan kepuasan masyarakat juga dapat dipahami melalui *Expectation Disconfirmation Theory* yang dikemukakan oleh Oliver (1980). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Apabila kualitas pelayanan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, maka masyarakat akan membentuk persepsi yang positif berupa kepuasan. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan yang dimiliki sebelum pelayanan diterima.

Dalam penelitian ini, persepsi masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur jalan dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain kondisi fisik jalan, kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah, tingkat kenyamanan, serta jaminan keamanan bagi pengguna jalan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan infrastruktur jalan terbukti menjadi determinan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Temuan tersebut dapat dipahami karena infrastruktur jalan merupakan fasilitas publik yang dimanfaatkan secara langsung oleh masyarakat untuk menunjang mobilitas dan berbagai aktivitas sosial maupun ekonomi sehari-hari. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Haliza et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan infrastruktur jalan berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Dukungan serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Faisal et al. (2022), yang menjelaskan bahwa kondisi fisik jalan dan keselamatan pengguna menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jalan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini semakin memperkuat bahwa kualitas pengelolaan infrastruktur publik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat pengguna jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan. Oleh karena itu, optimalisasi pelaksanaan pembangunan jalan, penyelenggaraan program pemeliharaan yang berkesinambungan, serta peningkatan efektivitas mekanisme pengawasan perlu menjadi prioritas pemerintah daerah sebagai upaya memperbaiki mutu pelayanan publik sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur jalan.

Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan di Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jalan. Penilaian tersebut mencakup tiga dimensi utama, yaitu pelaksanaan, pemeliharaan, dan pengawasan, yang secara umum masih dipersepsikan belum berjalan secara optimal. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pengelolaan infrastruktur jalan secara umum masih cenderung kurang baik. Dari seluruh indikator yang dianalisis, dimensi pemeliharaan memperoleh nilai paling rendah, sehingga mengindikasikan bahwa aspek tersebut masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penanganan kerusakan jalan serta pelaksanaan pemeliharaan secara rutin dan berkesinambungan masih menjadi aspek yang memerlukan perhatian lebih dari pemerintah daerah.

Keluaran penelitian juga menunjukkan bahwa taraf kepuasan masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur jalan masih tergolong rendah. Persepsi tersebut tercermin dari penilaian responden yang menganggap kondisi fisik jalan, mutu pelayanan pemerintah, serta aspek kenyamanan dan keamanan selama menggunakan jalan belum mampu memenuhi ekspektasi mereka. Keadaan ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan infrastruktur jalan yang dirasakan masyarakat dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan publik di bidang infrastruktur jalan.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara

pengelolaan infrastruktur jalan dengan kepuasan masyarakat. Hal tersebut tercermin dari nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,872. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pengelolaan infrastruktur jalan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap. Sementara itu, hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,843 menunjukkan bahwa pengelolaan infrastruktur jalan mampu menerangkan 84,3% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 15,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan model penelitian.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep pelayanan publik dan Expectation–Disconfirmation Theory yang dikembangkan oleh Oliver melalui bukti empiris yang diperoleh dari hasil penelitian. Teori tersebut menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat ditentukan oleh kesesuaian antara harapan awal dengan kualitas pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pengelolaan infrastruktur jalan, baik melalui pembangunan, pemeliharaan, maupun pengawasan, diyakini dapat meningkatkan penilaian positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan oleh Pemerintah Kabupaten Pasuruan, khususnya Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi (SDABMBK), dalam mengembangkan kebijakan serta langkah-langkah pengelolaan infrastruktur jalan agar lebih efektif, tepat sasaran, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Upaya optimalisasi pemeliharaan jalan, percepatan penanganan kerusakan, serta penguatan mekanisme pengawasan perlu diprioritaskan agar kualitas pelayanan infrastruktur semakin baik dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jalan.

Saran

Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara pengelolaan infrastruktur jalan dengan kepuasan masyarakat, maka beberapa saran praktis yang dapat diberikan yaitu:

1. Pemerintah daerah disarankan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pembangunan dan rehabilitasi infrastruktur jalan melalui perencanaan yang didasarkan pada tingkat kerusakan jalan, kebutuhan masyarakat, serta karakteristik wilayah dengan intensitas mobilitas yang tinggi. Selain itu, setiap pelaksanaan pekerjaan konstruksi perlu mengacu pada standar teknis yang berlaku dan dilaksanakan secara tepat waktu guna menjamin kualitas hasil pembangunan serta efektivitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Pemerintah daerah diharapkan memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pelaksanaan pemeliharaan infrastruktur jalan secara terencana dan berkelanjutan sebagai bagian dari strategi untuk menjaga kondisi jalan tetap optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan strategi pemeliharaan yang bersifat preventif menjadi penting untuk mendeteksi dan menangani kerusakan sejak tahap awal, sehingga dapat mencegah terjadinya kerusakan yang lebih parah sekaligus mengurangi kebutuhan biaya rehabilitasi di masa mendatang.
3. Pemerintah daerah perlu mengoptimalkan mekanisme pengawasan terhadap kondisi infrastruktur jalan melalui pelaksanaan pemantauan lapangan secara berkala serta penguatan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Sistem pengawasan yang berjalan secara efektif akan memudahkan proses identifikasi kerusakan sejak tahap awal, sehingga penanganan dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan efisien.
4. Pemerintah daerah perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengelolaan infrastruktur jalan dengan menyediakan sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan yang mudah diakses, responsif, serta efektif. Keterlibatan masyarakat tersebut dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi yang bernilai dalam mengidentifikasi kondisi jalan dan menetapkan prioritas penanganan sesuai dengan tingkat kebutuhan di setiap wilayah.
5. Pemerintah daerah perlu memastikan kecukupan alokasi anggaran serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya sebagai faktor pendukung utama dalam penyelenggaraan pembangunan, pemeliharaan, dan pengawasan infrastruktur jalan. Ketersediaan dukungan tersebut diharapkan mampu menjamin keberlanjutan peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat efektivitas pengelolaan infrastruktur jalan.

Saran Akademik

Berdasarkan keluaran penelitian yang telah dilakukan, saran akademik diperlukan sebagai pertimbangan pengembangan penelitian selanjutnya, dengan rincian sebagai berikut:

1. Penelitian pada masa mendatang diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel yang lebih luas dan variatif dalam menganalisis tingkat kepuasan Masyarakat. Rekomendasi tersebut didasarkan pada keluaran penelitian yang masih belum mencakup 15,7% variasi kepuasan akibat adanya faktor-faktor yang berada diluar variabel model penelitian yang dilakukan.
2. Variabel tambahan yang dapat dikaji antara lain kualitas pelayanan publik, responsivitas pemerintah, partisipasi masyarakat, kualitas konstruksi jalan, aksesibilitas pelayanan, serta faktor sosial ekonomi masyarakat.

3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian dengan cakupan yang lebih luas, seperti tingkat kabupaten atau beberapa wilayah kecamatan, hal ini ditujukan agar keluaran penelitian menggambarkan hasil yang lebih komprehensif.
 4. Penggunaan pendekatan kualitatif atau metode campuran (mixed methods) dapat menjadi alternatif agar aspek pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur jalan dapat dikaji secara lebih mendalam dibandingkan dengan pendekatan kuantitatif semata.
 5. Penelitian berikutnya diharapkan dapat memperluas jumlah sample dengan karakteristik responden yang lebih heterogen. Langkah tersebut digunakan agar temuan yang diperoleh akan memiliki representativitas yang lebih baik serta memberikan tingkat generalisasi yang lebih kuat terhadap populasi penelitian.
- Dengan adanya pengembangan variabel, metode, dan cakupan penelitian, diharapkan keluaran penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil yang lebih signifikan dan konstruktif bagi perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam analisis pengelolaan infrastruktur publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Daftar Pustaka

Sumber Jurnal

- Azmi. (2025). Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pembangunan infrastruktur fisik di Kecamatan Balung. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*.
- Faisal, dkk. (2022). Kepuasan pengguna jalan terhadap pelayanan jalan provinsi di Kalimantan Barat. *Jurnal HPJI (Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia)*.
- Haliza, dkk. (2024). Indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) pembangunan jalan Kecamatan Ambulu–Tempurejo Kabupaten Jember. *Electronic Journal of Social and Political Sciences (E-SOSPOL)*.
- Muchsin, S., Kurniawati, W. D., & Suyeno. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, efisiensi dan harga transportasi berbasis online Go-Jek terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada masyarakat Malang Raya).
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Sumber Buku

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kodoatie, R. J. (2013). *Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. (2021). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Siagian, S. P. (2008). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).