

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Probolinggo merupakan salah satu Kota yang ada di Jawa Timur merupakan daerah perlintasan dari Surabaya ke Jember atau Surabaya ke Banyuwangi. Letaknya yang strategis membuat Kota ini mengalami peningkatan jumlah fasilitas dan prasarana dari tahun ke tahun. Begitu juga dengan jumlah penduduk mengalami peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu. Oleh karenanya fasilitas jalan harusnya juga harus menyesuaikan dengan kondisi tersebut.

Secara umum, pada saat ini, jalan merupakan kebutuhan utama masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Semakin lama, masyarakat semakin tergantung dengan keberadaan prasarana jalan. Keberadaan jalan biasanya akan diikuti oleh keberadaan prasarana lain yang juga dibutuhkan oleh masyarakat, seperti sekolah, pasar, kantor, sarana olahraga dan fasilitas lain disekitar jalan.

Antara fasilitas dan jalan ini saling terkait. Semakin baik fasilitas jalan maka semakin banyak prasarana lain yang berdiri disekitarnya. Sehingga, semakin baik fasilitas jalan dan semakin banyak fasilitas yang dibutuhkan masyarakat, maka mobilitas masyarakat akan semakin tinggi.

Mobilitas masyarakat yang tinggi harus disertai pula dengan kenyamanan jalan sehingga masyarakat dapat sampai ke tujuan sesuai waktu yang diharapkan. Untuk mencapai kenyamanan yang maksimal bagi masyarakat dibutuhkan elemen keselamatan masyarakat. Elemen tersebut terdiri dari adanya rambu lalu lintas, adanya info mengenai arus lalu lintas, adanya info mengenai jalan yang sedang diperbaiki, adanya petugas yang mengurai keramaian jalan, lampu penerangan jalan memadai pada malam hari, bahu jalan tidak digunakan untuk kepentingan lain dan lain-lain. Selain elemen tersebut dibutuhkan fitur jalan yang memadai.

Fitur jalan sama pentingnya dengan prasarana jalan itu sendiri. Tanpa adanya fitur jalan maka kenyamanan jalan jauh dari kata memadai. Fitur jalan terdiri dari saluran drainase jalan, lampu lalu lintas, *zebra cross*, adanya kamera CCTV, ada petunjuk jalan, marka jalan, terdapat lajur untuk pengendara sepeda.

Selain elemen keselamatan masyarakat dan fitur jalan, ada empat hal lain yang dibutuhkan oleh masyarakat. Keempat hal tersebut adalah dampak lingkungan, pelayanan

untuk pengguna jalan, faktor sosial serta manajemen lalu lintas. Keenam hal ini sangat penting bagi masyarakat sehingga dijadikan sebagai instrumen untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat atau dikenal dengan istilah *Road User Satisfaction Index*.

Sayangnya, selama ini sering sekali prasarana jalan masih belum dilengkapi dengan enam unsur *Road User Satisfaction Index*. Sebagian sudah dilengkapi tetapi masih mementingkan kuantitas dan masih belum mempertimbangkan kualitas. Oleh karenanya pengukuran indeks kepuasan masyarakat atau *Road User Satisfaction Index* sangat urgen untuk dilakukan.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas dapat diidentifikasi rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat harapan pengguna jalan pada Jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jalan pada Jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo?
3. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan dan tingkat harapan pengguna jalan pada Ahmad Yani Kota Probolinggo?
4. Bagaimana *road user satisfaction index* pada jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo?

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan pengguna jalan pada jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.
2. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui Bagaimana *road user satisfaction index* pada jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel fitur jalan, variabel dampak lingkungan, variabel pelayanan jalan dan variabel faktor

social.

4. Penelitian hanya dilakukan pada bulan Mei dan Juni Tahun 2024.
5. Perhitungan hanya menggunakan aplikasi SPSS.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menghitung tingkat harapan pengguna jalan pada Jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.
2. Menghitung tingkat kepuasan pengguna jalan pada Jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.
3. Menghitung hubungan tingkat kepuasan dan tingkat harapan pengguna jalan pada Jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.
4. Menghitung *road user satisfaction index* pada jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan wawasan mengenai tingkat harapan dan tingkat kepuasan pengguna jalan Ahmad Yani di Kota Probolinggo, serta menambah informasi dan pengalaman dibidang penelitian.
2. Memberikan hasil penelitian untuk dikembangkan dan digunakan sebagai tolak ukur atau referensi untuk membandingkan dan ditinjau ulang untuk penelitian selanjutnya.
3. Penelitian ini diharapkan memberikan motivasi dan pengetahuan tentang *road user satisfaction index* pada jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.
4. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi para akademisi dan referensi tambahan bagi para peneliti lainnya, terutama yang meneliti topik *road user satisfaction index* .

### **1.6. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu:

1. Kerap mengalami kemacetan pada jalan Ahmad Yani Kota Probolinggo.
2. Kurangnya operasional pelayanan.
3. Kurangnya operasional faktor sosial

