

Analisa Review Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kawasan Permukiman Di Kabupaten Madiun

Darmawan Lahru Riatma

Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret

Email: darmawanlr@staff.uns.ac.id

Evy Diah Andriani

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Madiun

Email: bappedamadiunkab@gmail.com

Abstrak

Pembangunan nasional tidak lepas dari pembangunan infrastruktur, terutama infrastruktur di daerah-daerah. Kabupaten Madiun merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang peduli akan pembangunan infrastruktur daerah untuk masyarakat Sejak dimulainya era desentralisasi, kewenangan untuk menentukan prioritas pembangunan daerah lebih banyak diberikan kepada pemerintah daerah, mengingat pemerintah daerah lebih memahami sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). Tujuan penelitian ini adalah menganalisa dan review Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Bina Marga Di Kabupaten Madiun. Metode penelitian pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur bina marga Kabupaten Madiun terdapat enam tahapan, yaitu studi pustaka, desain survei, survei lapangan, penilaian survei, analisa gap dan penyajian data. Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun untuk sektor jalan dan jembatan adalah sebesar 76,66 dengan kategori Baik sedangkan pada sektor alat penerangan jalan indeks kepeasan layanan adalah sebesar 75,96 dengan kategori kurang baik. Indek harapan masyarakat adalah sebesar 78,50 dengan kategori penting, artinya saat ini alat penerangan jalan dirasa kurang baik dan mewakili ekspektasi yang tinggi dari masyarakat. Indek harapan masyarakat adalah sebesar 78,50 dengan kategori penting, artinya saat ini alat penerangan jalan dirasa kurang baik dan mewakili ekspektasi yang tinggi dari masyarakat.

Kata kunci: bina marga, IKLI, Review

Analysis of the Achievement Review of the Highways Infrastructure Service Satisfaction Index in Madiun Regency

Abstract

National development cannot be separated from infrastructure development, especially in regions. Madiun Regency is one of the areas in East Java that cares about regional infrastructure development for the community. public. One measure used to determine the level of community satisfaction with infrastructure development by the Central Government and Regional Governments is the Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI). The purpose of this research is to analyze and review the Bina Marga Infrastructure Service Satisfaction Index in the Madiun Regency. The research method for measuring the index of satisfaction for high school infrastructure services in Madiun Regency consists of six stages, namely literature study, survey design, field survey, survey assessment, gap analysis, and data presentation. The results showed

that the Madiun District Infrastructure Service Satisfaction Index for the road and bridge sector was 76.66 in the Good category, while in the street lighting equipment sector the service satisfaction index was 75.96 in the poor category. The community expectation index is 78.50 with an important category, meaning that currently the street lighting equipment is considered not good and represents high expectations from the community. The community expectation index is 78.50 with an important category, meaning that currently the street lighting equipment is considered not good and represents high expectations from the community.

Keywords: *Bina Marga, IKLI, Review*

Pendahuluan

Pembangunan nasional tidak lepas dari pembangunan infrastruktur, terutama infrastruktur di daerah-daerah. Pembangunan infrastruktur yang terus digencarkan oleh pemerintah diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Meningkatnya devisa negara melalui pariwisata semakin terbuka lebar dengan perbaikan dan dukungan pembangunan infrastruktur fisik suatu wilayah. Sejak dimulainya era desentralisasi, kewenangan untuk menentukan prioritas pembangunan daerah lebih banyak diberikan kepada pemerintah daerah, mengingat pemerintah daerah lebih memahami sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Perbedaan prioritas daerah dalam membangun infrastruktur memungkinkan terjadinya ketimpangan kondisi infrastruktur di daerah. Kondisi infrastruktur dapat dilihat dari beberapa indikator infrastruktur, diantaranya kondisi jalan, air minum, sanitasi, irigasi dan fasilitas publik. Untuk mengetahui hasil infrastruktur yang telah dibangun pemerintah sudahkah merata dan mengetahui seberapa puas masyarakat akan hal tersebut serta mengetahui kebutuhan masyarakat akan infrastruktur, perlu adanya suatu ukuran yang dapat mengukur hal tersebut.

Salah satu ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). Pengukuran Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur secara berkala (1 tahun sekali) merupakan sarana evaluasi bagi Pemerintah Daerah untuk menilai seberapa baik pembangunan infrastruktur yang sudah berjalan dan bagaimana kondisi yang diharapkan oleh masyarakat pengguna infrastruktur merupakan feedback yang dibutuhkan dalam rangka perbaikan kinerja tahun berikutnya. Hal ini di dorong oleh permintaan masyarakat akan layanan infrastruktur yang harus semakin baik (Hidayati, 2021; Valianto, 2020). Kepuasan pengguna layanan infrastruktur menjadi bagian dari bentuk akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran pemerintah (SATRIA, 2019).

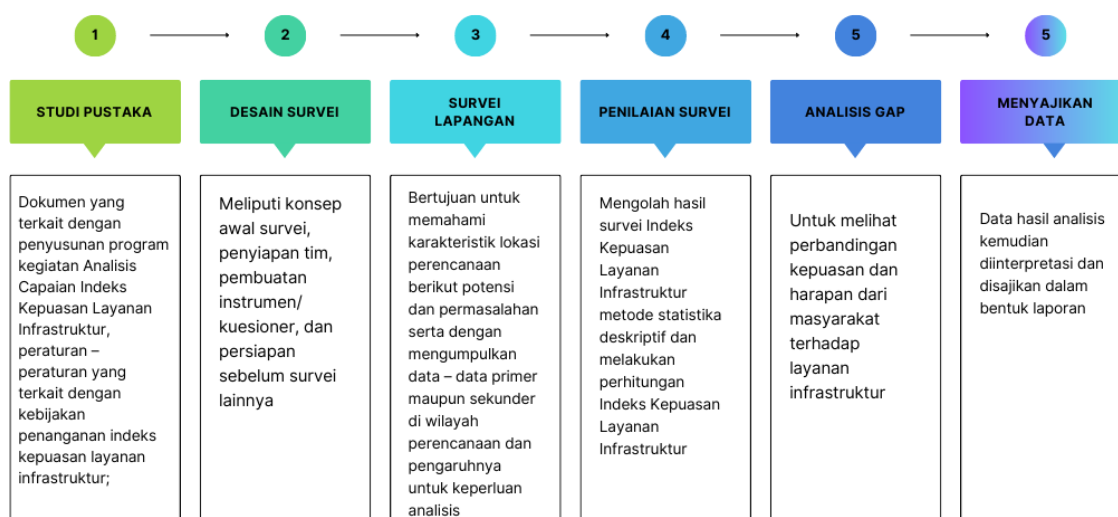
Kabupaten Madiun merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang peduli akan pembangunan infrastruktur daerah untuk masyarakat, melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah menginisiasi Kembali adanya Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Indeks ini disusun sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian sasaran dalam misi ketiga PRPJMD Kabupaten Madiun Tahun 2018 - 2023, yang besaran realisasinya harus terhitung berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh lembaga terkait, pada tahun 2022 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur ditargetkan sebesar 77 kategori B (Baik).

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti akan menganalisa dan review Indek Kepuasan Layanan Infrastruktur Bina Marga Di Kabupaten Madiun. Pada analisa review ini, peneliti berfokus pada sektor infrastruktur bina marga, yaitu pada sektor jalan, jembatan dan alat penerangan jalan. Harapannya dengan dilakukan penelitian ini dapat diketahui indek kepuasan layanan infrastruktur pada sektor bina marga di Kabupaten Madiun.

Metode Penelitian

Metode penelitian pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur bina marga Kabupaten Madiun terdapat enam tahapan, yaitu studi pustaka, desain survei, survei lapangan, penilaian survei, analisa gap dan penyajian data. Diagram alir metode penelitian tersaji pada gambar 1.

- 1) Studi pustaka atas dokumen – dokumen yang terkait dengan penyusunan program kegiatan Analisis Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur, peraturan – peraturan yang terkait dengan kebijakan penanganan indeks kepuasan layanan infrastruktur.
- 2) Perencanaan desain survei yang meliputi konsep awal survei, penyiapan tim, pembuatan instrumen/kuesioner, dan persiapan sebelum survei lainnya.



- 3) Survei lapangan dan institusional untuk inventarisasi data primer dan sekunder dengan tujuan untuk memahami karakteristik lokasi perencanaan berikut potensi dan permasalahan serta dengan mengumpulkan data – data primer maupun sekunder di wilayah perencanaan dan pengaruhnya untuk keperluan analisis. Teknik survei yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan wawancara tatap muka. Selain itu Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun adalah Statistik Deskriptif. Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Madiun, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan tabel berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
---	---------------	----------------	---	-------------

- 4) Melakukan penilaian atas hasil survei dan data – data pendukung dalam penghitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur
- a) Mengolah hasil survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur metode statistika deskriptif dan melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur;
- i) Hasil survei kepuasan dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun dengan Microsoft Excel.
- ii) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing jenis infrastruktur. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut ;

- Penimbangan ditetapkan dengan rumus

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

- Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun per unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Presepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

- Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun yaitu antara 25 – 100, maka hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
 - Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1
- 5) Melakukan analisis gap untuk melihat perbandingan kepuasan dan harapan dari masyarakat terhadap layanan infrastruktur. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (Importance-Performance Analysis), Metode Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan

untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Martilla & James, 1977).

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).

Hasil dan Pembahasan

1) Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan mempelajari peraturan yang tersedia terkait kualitas layanan, standar pelayanan minimal, layanan jalan, jembatan dan layanan alat penerangan jalan.

a. Kualitas layanan Publik 12

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan, dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

b. Standar Pelayanan Minimal

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dari 6 urusan pemerintahan wajib yang tercantum dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah ini, kajian penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur akan memfokuskan persepsi masyarakat pada jenis Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perumahan Rakyat serta Standart Pelayanan bidang Perhubungan sebagai berikut.

2) Desain Survei 71

Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun Tahun 2022 telah dilakukan dengan responden sebanyak 450 orang pengguna layanan infrastruktur di Kabupaten Madiun. Jumlah responden Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun Tahun 2022 berdasarkan jenis kelamin dengan responden laki-laki lebih

banyak yaitu sebanyak 68,44% (308 responden) dan responden perempuan sebanyak 31,56% (142 responden). Responden Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun Tahun 2022 didominasi oleh masyarakat dengan kelompok usia 40 hingga 49 tahun sebanyak 26,44% (119 dari 450 responden).

3) Survei Lapangan

a. Layanan Jalan dan Jembatan 46

Kabupaten Madiun dilintasi jalur utama Surabaya-Yogyakarta dengan kode Jalan Nasional Rute 17 dari Kota Surabaya hingga Kecamatan Mejayan dan Jalan Nasional Rute 32 dari Kecamatan Mejayan hingga Kecamatan Madiun. Kabupaten Madiun juga dilintasi oleh Jalan Tol Ngawi–Kertosono melalui Gerbang Tol Madiun dan Gerbang Tol Caruban.

Panjang jalan yang ada di Kabupaten Madiun sepanjang 734,020 km. Dari jalan tersebut sepanjang 232,760 km atau 31,33% dalam kondisi baik. Sedangkan untuk jalan lingkungan yang ada di Kabupaten Madiun sepanjang 122,50 km. Dari jumlah tersebut sepanjang 88,81 km atau 72,50% dalam kondisi baik. Jumlah jembatan di Kabupaten Madiun tercatat sebanyak 232 buah. Dari jumlah tersebut 228 buah atau 98,28% nya dalam kondisi baik

b. Layanan APJ

Alat Penerangan Jalan (APJ) adalah bagian dari bangunan pelengkap jalan yang dapat diletakkan/dipasang di kiri/kanan jalan dan atau di tengah (di bagian median jalan) yang digunakan untuk menerangi jalan maupun lingkungan di sekitar jalan yang diperlukan termasuk persimpangan jalan (intersection), jalan layan (interchange, overpass, fly over), jembatan, dan jalan di bawah tanah (underpass, terowongan). Ruang lingkup APJ pada penelitian kali ini adalah pasar APJ pada lokasi Jl. Ahmad Yani / Jl. Ngawi dan Gang 9 Desa Krajan di Kecamatan Mejayan.

4) Penilaian Survei

a. Uji Validitas

Pengujian uji validitas yaitu membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5% dan n merupakan jumlah responden yang memberikan jawaban. Dari hasil perhitungan program SPSS versi 25.0 diperoleh nilai r hitung untuk masing-masing variabel, dibawah ini dapat dilihat tabel rangkuman uji validitas dari masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 1 Rangkuman Hasil Analisis Uji Validitas

No	Butir Pertanyaan	I*Hitung	I*Tabel	Ket
1 Jalan Dan Jembatan				
1.1 Jalan Kabupaten				
1	Pertanyaan 1.1.1	0,766		
	Pertanyaan 1.1.2	0,8129		

	Pertanyaan 1.1.3	0,8211		
	Pertanyaan 1.1.4	0,82101	0,30079	
	Pertanyaan 1.1.5	0,82101	0,30079	Valid
1.2 Jalan Kota				
	Pertanyaan 1.2.1	0,85279	0,16780	Valid
	Pertanyaan 1.2.2	0,72359	0,16780	Valid
	Pertanyaan 1.2.3	0,85639	0,16780	Valid
	Pertanyaan 1.2.4	0,88035	0,16780	Valid
	Pertanyaan 1.2.5	0,88427	0,16780	Valid
1.3 Jalan Lingkungan				
	Pertanyaan 1.3.1	0,66514	0,10686	Valid
	Pertanyaan 1.3.2	0,77692	0,10686	Valid
	Pertanyaan 1.3.3	0,68024	0,10686	Valid
	Pertanyaan 1.3.4	0,71234	0,10686	Valid
	Pertanyaan 1.3.5	0,71826	0,10686	Valid

1.4 Alat Penerangan Jalan				
1	Pertanyaan 3.1	0,69998	0,12145	Valid
2	Pertanyaan 3.2	0,77598	0,12145	Valid
3	Pertanyaan 3.3	0,61050	0,12145	Valid
4	Pertanyaan 3.4	0,74236	0,12145	Valid

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari 4 variabel adalah valid karena nilai rhitung > rtabel.

b. Uji Realibilitas

Hasil perhitungan program SPSS versi 25.0 diperoleh nilai Cronbach Alpha untuk masing-masing variabel, dibawah ini dapat dilihat tabel rangkuman uji reliabilitas dari masing-masing variabel sebagai berikut;

Tabel 2 Rangkuman Hasil Analisis Uji Reliabilitas

No	Infrastruktur	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Jalan Kabupaten	0,858	Reliable
2	Jalan Kota	0,890	Reliable
3	Jalan Lingkungan	0,722	Reliable
4	Alat Penerangan Jalan	0,643	Reliable

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari empat variabel adalah reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,60.

5) Analisa Gap

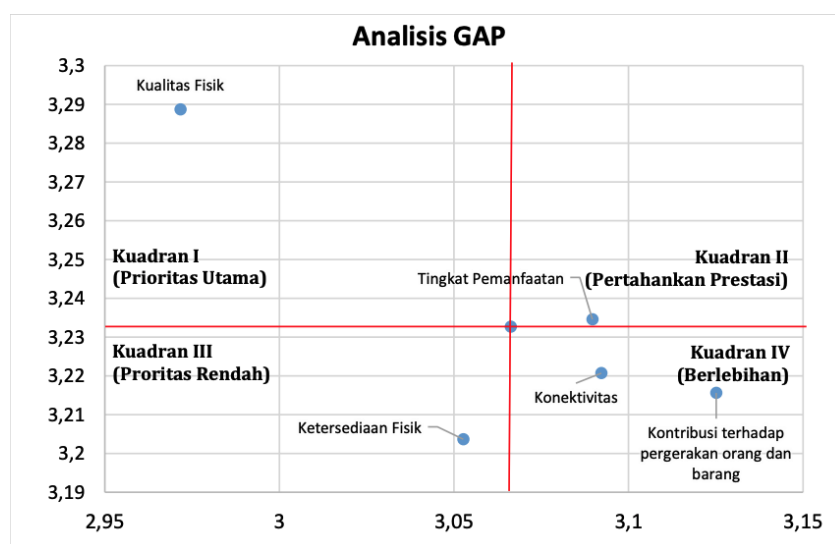
a. Gap Jalan dan jembatan

Unsur-unsur kepuasan dan harapan masyarakat terhadap infrastruktur jalan dan jembatan menyangkut ketersediaan fisik, kualitas fisik, konektivitas, tingkat pemanfaatan dan kontribusinya terhadap pergerakan orang dan barang. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Jalan dan Jembatan Tahun 2022 diperoleh nilai 76,66 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur jalan dan jembatan termasuk dalam kondisi yang Baik. Dari 5 (lima) unsur kepuasan masyarakat yang dinilai, unsur kontribusi terhadap pergerakan orang dan barang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 97,19%, sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur kualitas fisik dengan tingkat kesesuaian 90,36%, dimana unsur ini yang memiliki kesenjangan (gap) terbesar antara kepuasan kinerja dengan harapannya.

Tabel 3 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Layanan Infrastruktur Jalan dan Jembatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata kinerja (X)	Nilai Rata-Rata kinerja (Y)	Tingkat Kesesuaian %
1	Ketersediaan Fisik	3,05	3,20	95,29
2	Kualitas fisik	2,97	3,29	90,36
3	Konektivitas	3,09	3,22	90,36
4	Tingkat pemanfaatan	3,09	3,23	95,52
5	Kontribusi terhadap pergerakan orang dan barang	3,13	3,22	97,19
Rata-Rata Kinerja Harapan		3,07	3,23	94,87

Diagram Kartesius pada gambar 2 dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur layanan infrastruktur jalan dan jembatan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja.



Gambar 2 Diagram Kartesius Layanan Infrastruktur Jalan dan Jembatan

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur jalan dan jembatan yang penanganannya perlu diprioritaskan karena dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya masih belum memuaskan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur jalan dan jembatan yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur jalan dan jembatan, yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan kinerjanya juga kurang bagus

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur jalan dan jembatan yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Masyarakat menganggap unsur ini kurang penting pengaruhnya tetapi dalam pelaksanaannya sangat bagus

b. Gap Alat Penerangan Jalan

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur APJ Tahun 2022 diperoleh nilai 75,96 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur APJ termasuk dalam kondisi yang Kurang Baik. Namun Apabila dibandingkan dengan kinerja layanan infrastruktur APJ pada tahun 2021 yang sebesar 73,90 menunjukkan adanya peningkatan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas atas layanan infrastruktur APJ. Indeks Harapan/Kepentingan masyarakat terhadap layanan infrastruktur APJ di Kabupaten Madiun Tahun 2022 diperoleh nilai 78,50 dengan mutu harapan/kepentingan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan/kepentingan masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur APJ di Kabupaten Madiun termasuk dalam kondisi yang Penting.

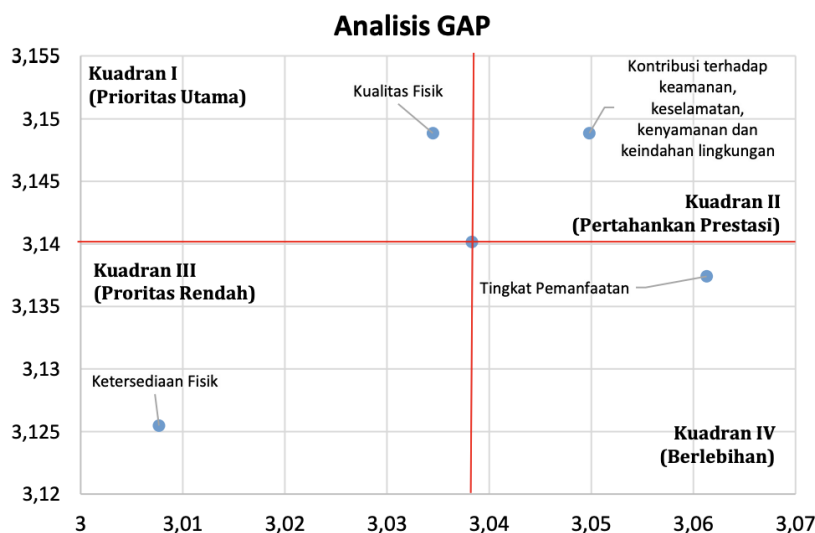
Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Layanan Infrastruktur Alat Penerangan Jalan (APJ)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata kinerja (X)	Nilai Rata-Rata kinerja (Y)	Tingkat Kesesuaian %
1	Ketersediaan Fisik	3,01	3,13	96,23
2	Kualitas fisik	3,03	3,15	96,37
3	Tingkat pemanfaatan	3,06	3,14	97,57
4	Kontribusi terhadap keamanan, keselamatan, kenyamanan dan keindahan lingkungan	3,05	3,15	96,83
Rata-Rata Kinerja Harapan		3,04	3,14	96,78

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan layanan infrastruktur APJ adalah sebesar 96,76%. Dari 4 (empat) unsur kepuasan masyarakat yang dinilai, unsur tingkat pemanfaatan memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 97,57%, sedangkan unsur yang memiliki

tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur kualitas fisik dengan tingkat kesesuaian 96,23%.

Diagram Kartesius pada gambar di bawah ini dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur layanan infrastruktur APJ dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja. Dari diagram ini dapat diketahui pula unsur-unsur layanan infrastruktur APJ yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan.



Gambar 3 Diagram Kartesius Layanan Infrastruktur Alat Penerangan Jalan (APJ)

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur APJ yang penanganannya perlu diprioritaskan karena dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya masih belum memuaskan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur APJ yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur APJ, yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan kinerjanya juga kurang bagus.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur APJ yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Masyarakat menganggap unsur ini kurang penting pengaruhnya tetapi dalam pelaksanaannya sangat bagus.

Kesimpulan

Berdasarkan Analisa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun Tahun 2022 didapatkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Madiun untuk sektor jalan dan jembatan adalah sebesar 76,66 dengan kategori Baik, dengan harapan masyarakat terhadap layanan infrastruktur adalah di angka 80,82 dengan kategori penting. Sedangkan pada sektor Alat penerangan jalan indeks kepeasan layanan adalah sebesar 75,96 dengan kategori kurang baik, dan indek harapan masyarakat adalah sebesar 78,50 dengan kategori penting, artinya saat ini alat penerangan jalan dirasa kurang baik dan mewakili ekspektasi yang tinggi dari masyarakat.

Rekomendasi pada penelitian ini untuk sektor jalan dan jembatan adalah dari segi kualitas fisik, sehingga dapat meningkatkan jalan mantap, memperbaiki jalan maupun jembatan yang diperlukan Pemeliharaan rutin jalan dan jembatan perlu ditingkatkan. Rekomendasi pada sektor alat penerangan jalan adalah Perlu peremajaan dan penambahan armada crane yang baru sehingga dapat memaksimalkan kinerja dan memperbaiki kualitas fisik APJ.

Daftar Pustaka

- Artikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bappeda Kabupaten Mojokerto dan LPPM Universitas Brawijaya. (2016). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kabupaten Mojokerto Tahun 2016-2021*. Kabupaten Mojokerto: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto.
- BPS. (2021). *Kabupaten Madiun Dalam Angka Tahun 2021 (Vol. 455)*. Kabupaten Madiun: BPS.
- BPS. (2022). *Kabupaten Madiun Dalam Angka Tahun 2022 (Vol. 455)*. Kabupaten Madiun: BPS.
- Disperkim Kabupaten Madiun. (2021). Diambil kembali dari Disperkim Kabupaten Madiun: <https://dcpk.madiunkota.go.id/>
- Irawan, S. (2002). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. PO (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta Area Pelayanan Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Martilla, J., & James, J. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Marx dkk. (2013). *The Economics of Slums in teh Developing Word*. *Journal of Economic Prespectives*, 187-210.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .
- Sujerweni, W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahyuni, N. (2014). <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Dipetik 06 11, 2021, dari <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>