

PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR KOTA MALANG TAHUN 2021

Bidang Penelitian dan Pengembangan
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang
Email: litbangkotamlg@gmail.com

Abstrak. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah. IKLI dapat menjadi suatu alat untuk mengetahui gambaran perspektif masyarakat secara obyektif terkait layanan infrastruktur yang diselenggarakan oleh pemerintah. Indikator yang digunakan dalam pengukuran IKLI Kota Malang tahun 2021 meliputi ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan, dan kontribusi terhadap perekonomian. Tujuan Penyusunan IKLI Kota Malang tahun 2021 yaitu untuk mengukur capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2021, menganalisis antara hasil capaian yang diperoleh pada tahun 2021 dengan target/sasaran yang telah ditetapkan, mengkomparasikan capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2021 dengan hasil *forecasting* capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2018-2023, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan pada hasil *review* capaian dan target/sasaran indeks kepuasan layanan infrastruktur, serta memberikan rekomendasi kebijakan dan langkah-langkah apa yang perlu dilakukan Pemerintah Kota Malang berdasarkan hasil penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importance Performance Analysis*, *Gap Analysis*, dan analisis PGCV. Hasil pengukuran IKLI Kota Malang pada tahun 2021 diperoleh nilai 4,23 yang mengalami peningkatan dari hasil pengukuran IKLI tahun sebelumnya.

Kata Kunci: kepuasan layanan, infrastruktur

Abstract. Infrastructure Service Satisfaction Index (ISSI - IKLI) is a measure used to determine the level of community satisfaction with infrastructure development by the Government. IKLI can be a tool to get an objective picture of the community's perspective regarding infrastructure services provided by the government. The indicators used in measuring the Malang City IKLI in 2021 include physical availability, physical quality, suitability, utilization, and contribution to the economy. The purpose of the preparation of the Malang City IKLI in 2021 is to measure the achievement of the infrastructure service satisfaction index in 2021, to analyze the results obtained in 2021 with the targets/targets that have been set, to compare the achievements of the infrastructure service satisfaction index in 2021 with the results of forecasting the achievement of the service satisfaction index. infrastructure in 2018-2023, identifying and analyzing problems in the results of the review of achievements and targets/targets of the infrastructure service satisfaction index, as well as providing policy recommendations and what steps the Malang City Government needs to take based on the research results. The analytical methods used in this research are Importance Performance Analysis, Gap Analysis, and PGCV analysis. The results of the Malang City IKLI measurement in 2021 obtained a value of 4.23 which has increased from the results of the previous year's IKLI measurement.

Keywords: Infrastructure Service Satisfaction, IKLI

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Infrastruktur kota merupakan salah satu aspek yang mendasar dalam pembentukan suatu kota. Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab pada peningkatan kualitas hidup masyarakat terutama terkait pelayanan infrastruktur daerah yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan infrastruktur kepada masyarakat salah satunya dapat

diukur dengan mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur yang dirasakan atau yang telah diterimanya. Oleh karenanya dalam hal ini diperlukan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) untuk mengevaluasi target dan capaian pelayanan infrastruktur daerah.

Pada dokumen RPJMD Kota Malang Tahun 2018 – 2023 disebutkan bahwasanya target atau sasaran indeks kepuasan layanan infrastruktur Kota Malang pada tahun 2021 yaitu 4,20. Untuk melanjutkan pengukuran evaluasi target dan capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur, pada tahun 2021 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang akan melaksanakan kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Tujuan dilaksanakan kegiatan ini adalah:

- a. Mengukur capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2021;
- b. Menganalisis antara hasil capaian yang diperoleh pada tahun 2021 dengan target/sasaran yang telah ditetapkan;
- c. Mengkomparasikan capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2021 dengan hasil *forecasting* capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2018-2023;
- d. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan pada hasil *review* capaian dan target/sasaran indeks kepuasan layanan infrastruktur;
- e. Memberikan rekomendasi kebijakan & langkah-langkah apa yang perlu dilakukan Pemerintah Kota Malang berdasarkan hasil penelitian.

2. Tinjauan Pustaka

Infrastruktur adalah bidang yang kompleks dengan begitu banyak komponen yang berbeda di bawahnya, tetapi semuanya dapat dikategorikan menjadi dua jenis infrastruktur utama, yaitu infrastruktur keras dan infrastruktur yang lembut. Infrastruktur keras mengacu pada jaringan fisik yang membuat bangsa industrialisasi lancar fungsional. Di antara komponen yang diklasifikasikan di bawah infrastruktur keras adalah aset modal seperti utilitas, kendaraan transportasi, sistem

telekomunikasi, jalan, jalan raya, kereta api, kereta bawah tanah, lampu lalu lintas dan lampu jalan, bendungan, dinding dan gorong, sistem drainase, bandara dan terminal bus, dan jembatan. (Skorobogatova, 2017).

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Malang. Selain untuk mengukur IKLI dapat digunakan untuk mengakomodir keinginan dan harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur di Kota Malang.

Berikut ini adalah layanan sektor infrastruktur dasar di Kota Malang yang akan dinilai.

- a. Penyediaan jalan dan jembatan yang berkualitas.

Jaringan jalan dan jembatan merupakan penghubung suatu daerah dengan daerah lainnya. Dengan adanya penghubung tersebut maka aktivitas manusia dan barang juga semakin tinggi antar daerah. Dalam perkembangannya, pelayanan jaringan jalan dan jembatan tidak hanya sebatas kuantitas tapi juga kualitas dan kelengkapan sarana pendukungnya. Adapun dalam penilaian IKLI Kota Malang. Variabel jalan dan jembatan dikategorikan sebagai berikut:

- Jaringan jalan yang menghubungkan antar Kecamatan yang ada di Kota Malang.
- Jaringan jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota.
- Jaringan jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota.
- Jaringan jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan.

- Jaringan jalan yang menghubungkan antar pemukiman.
 - Jaringan jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa).
 - Jembatan.
- b. Penyediaan transportasi (darat).
Transportasi digunakan untuk memudahkan penduduk untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain. Adapun Variabel transportasi dalam pengukuran IKLI Kota Malang dibagi menjadi beberapa sub variabel yaitu:
- Sarana transportasi bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain.
 - Sarana transportasi kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain.
 - Fasilitas stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain.
 - Sarana transportasi berupa angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk.
 - Sarana transportasi berupa angkutan para transit (ojek, becak, ojek *online*).
 - Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo).
- c. Penyediaan infrastruktur air bersih.
Persoalan pengaliran air bersih, baik untuk air minum maupun pengairan tanaman (sawah, tumbuhan kota dan sebagainya) menjadi salah satu persoalan yang tidak dapat dihindarkan. Komponen pokok sistem penyediaan air bersih adalah unit sumber air baku, unit pengolahan air, unit transmisi dan unit pelayanan. Terkait dengan komponen pokok tersebut maka pelayanan infrastruktur air bersih yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat meliputi:
- Air bersih untuk kebutuhan aktivitas sehari-hari.
 - Pelayanan perawatan dan perbaikan kerusakan/kebocoran jaringan air bersih.
 - Jaringan distribusi air bersih yang menjangkau seluruh perumahan.
- d. Penyediaan infrastruktur perumahan.
Infrastruktur perumahan merupakan dasar fisik lingkungan serta menjadi fasilitas penunjang untuk pelayanan lingkungan dan menjadi bagian dalam pembangunan perumahan secara keseluruhan. Komponen infrastruktur perumahan yang digunakan dalam penilaian meliputi:
- infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan.
 - infrastruktur perumahan berupa sanitasi.
 - infrastruktur perumahan berupa saluran drainase.
 - infrastruktur perumahan berupa listrik.
 - penerangan jalan umum.
 - infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi.
- e. Penyediaan infrastruktur ruang publik.
Komponen infrastruktur ruang publik di Kota Malang yang digunakan dalam penilaian meliputi:
- Kawasan pedestrian.
 - Taman Kota.
 - Sarana olahraga tingkat Kota.
- f. Infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19.
Pada tahun 2020 hingga saat ini dunia sedang mengalami pandemi covid-19. Oleh karenanya terkait pelayanan infrastruktur juga diberikan layanan infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 untuk masyarakat. Adapun komponen yang digunakan dalam penilaian yaitu meliputi:
- infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan.

- infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/aktivitas daring/*online*.

Pengukuran efektivitas pembangunan tiap jenis infrastruktur mengadopsi dan memodifikasi pendekatan Gibson, Donely dan Ivancevich yakni dengan pendekatan teori sistem (1997). Berdasarkan pendekatan ini batasan kriteria efektif yakni: ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*) dan penyerapan tenaga kerja (*job creation*). Dalam hal ini, variabel penyerapan tenaga kerja kurang sesuai, sehingga tidak digunakan. Selain empat variabel tersebut, terdapat variabel tambahan yaitu kontribusi terhadap perekonomian. Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing variabel:

1) Ketersediaan fisik (*availability*).

Setiap aktivitas belanja yang diperuntukkan bagi kegiatan fisik tentunya akan menghasilkan *output* yang berupa barang fisik. Hal ini dapat diartikan bahwa ketersediaan secara fisik mutlak harus dipenuhi oleh aktivitas belanja fisik.

2) Kualitas fisik (*quality*).

Keterpenuhan secara fisik harus didukung dengan kualitas *output* yang baik dan optimal.

3) Kesesuaian (*appropriateness*).

Kebijakan yang ditetapkan pemerintah seharusnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga bisa memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat.

4) Pemanfaatan (*utility*).

Tingkat pemanfaatan atas *output* yang telah dihasilkan. Semakin besar pemanfaatan atas *output* maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya.

5) Kontribusi terhadap perekonomian.

Pembangunan infrastruktur dilakukan untuk menunjang berbagai kegiatan perekonomian sehingga juga diperlukan untuk menilai seberapa

besar infrastruktur memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan perekonomian daerah.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua yaitu metode pengumpulan sampel dan metode analisa.

1. Metode pengambilan sampel

a. Populasi penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kota Malang, yaitu sebanyak $N = 933.739$ jiwa. Populasi penelitian ini tersebar di 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan.

b. Penentuan ukuran sampel dapat dilakukan dengan menggunakan Tabel Isaac & Michael. Dengan melihat Tabel Isaac & Michael, untuk Kota Malang yang memiliki populasi sebesar 933.739 jiwa dengan memilih taraf kesalahan sebesar 1 %, banyak sampelnya adalah sebanyak 663 responden.

2. Metode Analisa

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Analisis Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur serta Harapan dan Nilai yang di terima dari Layanan Infrastruktur.

Analisis Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur serta Harapan dan Nilai yang di terima dari Layanan Infrastruktur Kota Malang yaitu menggunakan *Importance Performance Analysis IPA* yang menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

b. Gap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur.

Gap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur digunakan untuk membandingkan performansi aktual dengan harapan. Gap indeks kepuasan layanan infrastruktur diperoleh dari selisih antara harapan masyarakat dengan yang diterima oleh masyarakat.

- 1) Gap Ketersediaan Fisik
- 2) Gap Kualitas Fisik
- 3) Gap Kesesuaian Fisik
- 4) Gap Pemanfaatan
- 5) Gap Kontribusi terhadap Perekonomian

c. Analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

Metode PGCV dapat digunakan untuk menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan diprioritaskan agar meningkatkan kepuasan bagi pelanggan. Prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan atas atribut-atribut yang diukur dilihat berdasarkan besarnya nilai indeks PGCV. Atribut dengan nilai indeks PGCV terbesar menjadi prioritas pertama dalam perbaikan dan seterusnya hingga atribut dengan nilai indeks PGCV terkecil. Langkah-langkah menghitung besarnya indeks PGCV adalah sebagai berikut:

- 1). Menghitung nilai ACV (*Achieved Customer Value*) dengan rumus:

$$ACV = H \times K$$

Dimana:

I: Skor rata-rata ekspektasi atau harapan

P: Skor rata-rata realita atau kenyataan

- 2). Menghitung nilai UDCV (*Ultimately Desired Customer Value*) dengan rumus:

$$UDCV = H \times P_{max}$$

Dimana:

H: Skor rata-rata ekspektasi atau harapan

P_{max}: Skor maksimum dari pengisian skala Likert kuesioner untuk fakta

- 3). Menghitung nilai PGCV dengan rumus:

$$PGCV = UDCV - ACV$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur terdiri dari usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, kecamatan, dan jenis kelamin. Berdasarkan 663 sampel yang terkumpul, berikut adalah karakteristik sampel responden yang dilihat dari frekuensi dan persentasenya.

a. Usia

Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
1	< 20 tahun	19	3
2	21-30 tahun	84	13
3	31-40 tahun	116	17
4	41-50 tahun	183	28
5	51-60 tahun	217	33
6	61-70 tahun	39	6
7	> 70 tahun	5	1
		663	100

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kota Malang telah dilaksanakan di lima Kecamatan. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas tujuh golongan usia, yaitu usia ≤ 20 tahun, 21 hingga 30 tahun, 31 hingga 40 tahun, 41 hingga 50 tahun, 51 hingga 60 tahun, 61 hingga 70 tahun dan diatas usia 70 tahun. Responden dalam penelitian ini paling banyak berusia 51 sampai 50 tahun

dengan 217 responden, sedangkan paling sedikit adalah responden berusia lebih dari 70 tahun dengan 5 responden. Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua umur.

b. Jenis Pekerjaan

Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
1	Pendidikan (Guru, Dosen)	48	7
2	Pelajar Dan Mahasiswa	46	7
3	Pengusaha Dan Pedagang	136	21
4	Karyawan	161	24
5	Supir	5	1
6	Ibu Rumah Tangga	73	11
7	TNI dan POLRI	5	1
8	ASN bukan Pendidik	189	28
		663	100

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas delapan jenis pekerjaan yaitu pendidik (guru, dosen); pelajar dan mahasiswa; pengusaha dan pedagang; karyawan; supir; ibu rumah tangga; TNI dan Polri; serta ASN bukan pendidik. Responden dalam penelitian ini didominasi jenis pekerjaan sebagai ASN bukan pendidik, sedangkan responden paling sedikit adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai TNI dan Polri. Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua jenis pekerjaan.

c. Tingkat Pendidikan

Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan kecamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Prosentase (%)
1	Pendidikan SD	23	3
2	Pendidikan SMP	58	9
3	Pendidikan SMA	303	46
4	Pendidikan Diploma	61	9
5	Pendidikan S1	188	28
6	Pendidikan S2	30	5
7	Pendidikan S3/ Doktor	0	0
		663	100

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas tujuh latar belakang tingkat pendidikan yaitu SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, Magister dan Doktor. Responden dalam penelitian ini paling banyak berlatar belakang tingkat pendidikan terakhir SMA sedangkan paling sedikit berlatar belakang tingkat pendidikan terakhir Doktoral (S3).

2. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

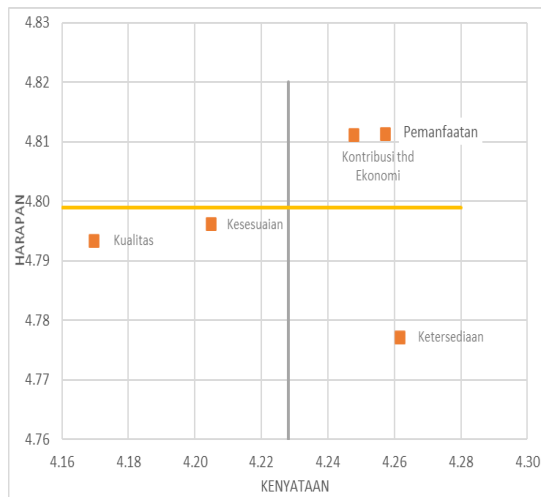
Dari hasil nilai rata-rata nilai kepuasan masing-masing indikator dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang yaitu sebesar **4,23**. Dan setelah nilai indeks dikonversi dengan cara mengalikan dengan nilai dasar (20) ditemukan nilainya sebesar 84,6 dibulatkan menjadi 85. Dengan nilai tersebut, dapat diketahui bahwa mutu dari pelayanan infrastruktur di Kota Malang dalam posisi Baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk menuju mutu pelayanan sangat baik kepada masyarakat. Nilai Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur tersebut juga dapat digunakan sebagai evaluasi dari kinerja unit layanan infrastruktur, yaitu menunjukkan kinerja yang Baik. Kota Malang masih perlu meningkatkan layanan infrastruktur guna meningkatkan nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan ini.

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang pada tahun 2021 sebesar **4,23**. Indeks ini diukur menggunakan kuesiner dengan butir respon sebanyak 5, yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = sedang, 4 = puas, dan 5 = sangat puas. Hasil pengukuran diperoleh nilai 4,23 berarti IKLI Kota Malang pada tahun 2021 berada pada rentang kategori puas.

Tabel 4. Rata-Rata Indikator pada IKLI

Indikator	Nilai	IKLI
Ketersediaan	4.26	4,23
Kualitas	4.17	
Kesesuaian	4.20	
Pemanfaatan	4.26	
Kontribusi Ekonomi	4.25	

Sumber : Hasil Analisis, 2021



Gambar 1. Diagram Pelayanan Infrastruktur Kota Malang 2021

3. Gap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

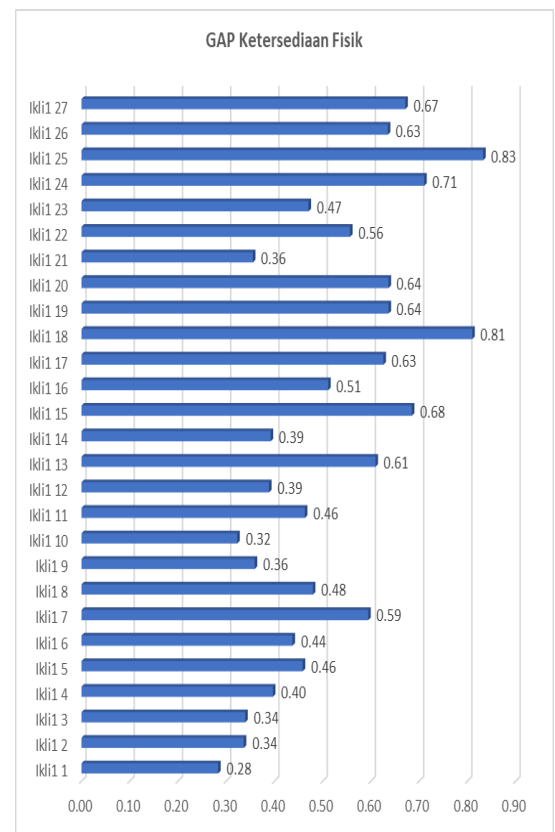
Analisis Gap (jarak) adalah suatu metode/alat membantu suatu lembaga membandingkan performansi aktual dengan performansi potensi. Gap indeks kepuasan layanan infrastruktur diperoleh dari selisih antara harapan masyarakat dengan yang diterima oleh masyarakat.

1) Gap Ketersediaan Fisik.

Gap ketersediaan fisik layanan infrastruktur antara harapan dan

nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar 2.

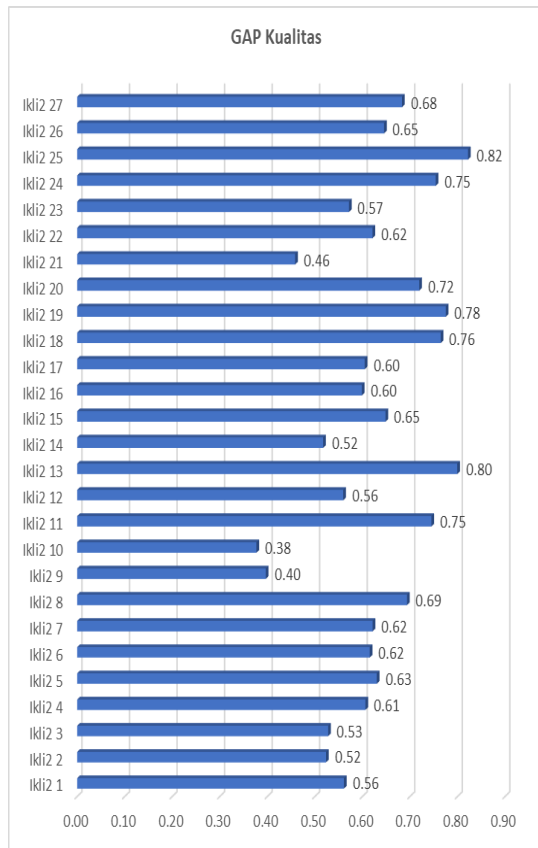
Berdasarkan Gambar 2, pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar adalah mengenai ketersediaan infrastruktur pejalan kaki yaitu sebesar 0,83. Nilai tersebut diperoleh dari harapan masyarakat mengenai ketersediaan sarana pejalan kaki sebesar 4.77 dikurangi dengan kenyataan yang diterima masyarakat sebesar 3.93. Dengan demikian, pemerintah harus memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan masyarakat atas tersedianya infrastuktur pejalan kaki untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



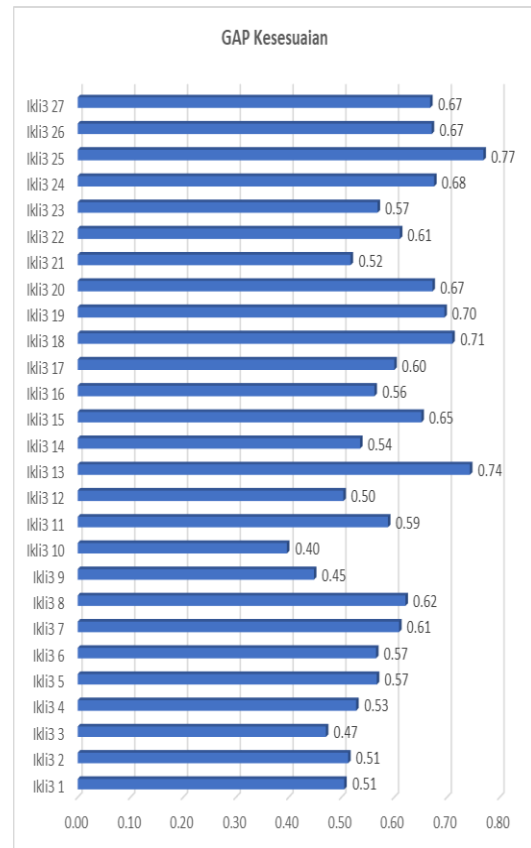
Gambar 2. Gap Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Ketersediaan Fisik

2) Gap Kualitas Fisik.

Gap kualitas fisik layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Gap Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Kualitas Fisik



Gambar 4 Gap Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Kesesuaian

Berdasarkan gambar di atas, pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar adalah mengenai kualitas fisik dari infrastruktur pejalan kaki yaitu sebesar 0,82. Nilai tersebut diperoleh dari harapan masyarakat mengenai kualitas fisik infrastruktur pejalan kaki sebesar 4.77 dikurangi dengan kenyataan yang diterima masyarakat sebesar 3.95. Dengan demikian, pemerintah harus memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan masyarakat atas peningkatan kualitas infrastuktur pejalan kaki untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

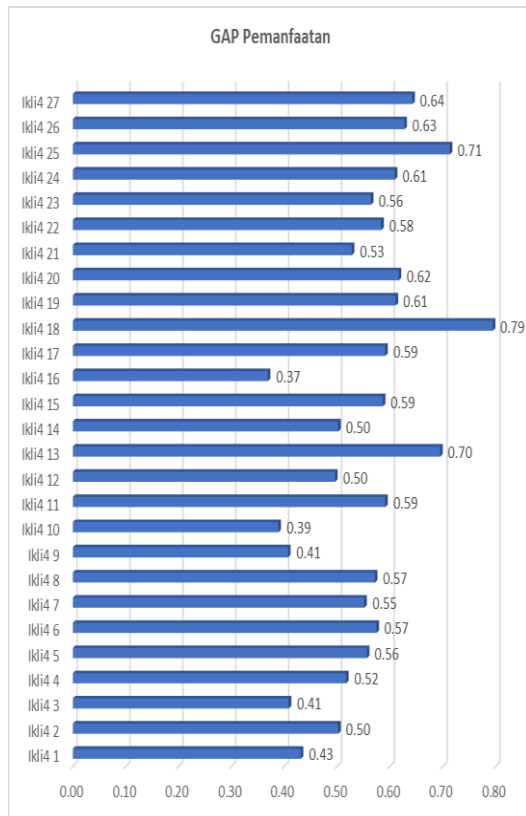
3) Gap Kesesuaian.

Gap kesesuaian layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.

Berdasarkan Gambar di atas, pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar adalah mengenai kesesuaian dari infrastruktur pejalan kaki dengan kebutuhan yaitu sebesar 0,77. Nilai tersebut diperoleh dari harapan masyarakat mengenai kesesuaian dari infrastruktur pejalan kaki dengan kebutuhan sebesar 4.77 dikurangi dengan kenyataan yang diterima masyarakat sebesar 4.00. Dengan demikian, pemerintah harus memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan masyarakat atas pembangunan infrastuktur pejalan kaki yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4) Gap Pemanfaatan.

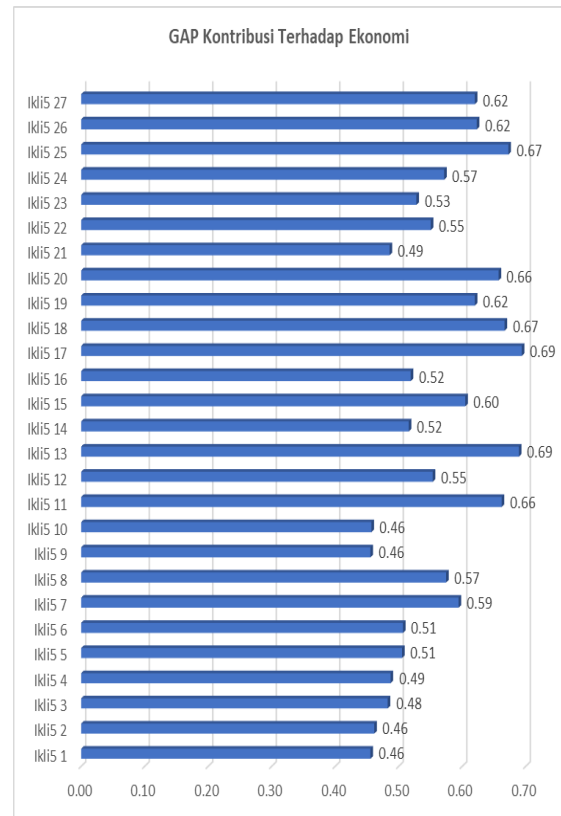
Gap pemanfaatan layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5. Gap Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Pemanfaatan

Berdasarkan Gambar di atas, pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar adalah mengenai pengelolaan persampahan perumahan/permukiman yaitu sebesar 0,79. Nilai tersebut diperoleh dari harapan masyarakat mengenai pengelolaan persampahan perumahan sebesar 4,93 dikurangi dengan kenyataan yang diterima masyarakat sebesar 4,13. Dengan demikian, pemerintah harus memberikan perhatian lebih terhadap pengelolaan persampahan perumahan.

- 5) Gap Kontribusi terhadap Perekonomian.
Gap kontribusi terhadap perekonomian layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6. Gap Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Kontribusi terhadap Ekonomi

Berdasarkan Gambar di atas, pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar adalah mengenai Fasilitas terminal tipe C dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dan Infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan yaitu sebesar 0,69.

4. Analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV)

Selanjutnya untuk menyusun prioritas dari masing-masing indikator dan infrastruktur terkait dalam pengembangan rekomendasi maka dilakukan analisis PGCV. Atribut dengan nilai indeks PGCV terbesar menjadi prioritas pertama dalam perbaikan dan seterusnya hingga atribut dengan nilai indeks PGCV terkecil. Adapun hasil penilaian PGCV berdasarkan jenis infrastruktur secara umum adalah sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Analisis PGCV

No	Infrastruktur	Ketersediaan		Kualitas		Kesesuaian		Pemanfaatan		Kontribusi terhadap Perekonomian	
		PGCV	Rank	PGCV	Rank	PGCV	Rank	PGCV	Rank	PGCV	Rank
1	Jalan dan Jembatan	2.979	6	3.761	5	3.485	6	3.300	5	3.239	6
2	Transportasi Darat	3.292	5	3.963	4	3.754	4	3.559	4	3.676	4
3	Air Bersih	3.443	4	3.754	6	3.748	5	3.244	6	3.586	5
4	Infrastruktur Permukiman	3.774	3	4.077	2	3.910	3	3.742	3	3.736	3
5	Ruang Publik	4.472	1	4.501	1	4.408	1	4.072	1	4.033	1
6	Sarana dan Prasarana Pencegahan Penyebaran Covid-19	4.137	2	4.066	3	4.055	2	3.823	2	3.855	2

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil analisis PGCV, infrastruktur ruang publik merupakan prioritas utama dalam penanganan dalam semua indikator IKLI. Pada prioritas kedua dan ketiga didominasi untuk penanganan infrastruktur Sarana dan Prasarana Pencegahan Penyebaran Covid-19 dan infrastruktur permukiman. Untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

a. Prioritas 1 adalah:

- 1) Kualitas fasilitas ruang publik;
- 2) Ketersediaan fasilitas ruang publik;
- 3) Kesesuaian Fasilitas ruang publik;
- 4) Pemanfaatan Fasilitas ruang publik;
- 5) Kontribusi terhadap perekonomian bagi fasilitas ruang publik.

b. Prioritas 2 adalah :

- 1) Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pencegahan Penyebaran Covid-19;
- 2) Kualitas Infrastruktur Permukiman;
- 3) Kesesuaian Sarana dan Prasarana Pencegahan Penyebaran Covid-19;
- 4) Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Pencegahan Penyebaran Covid-19;

5) Kontribusi terhadap perekonomian bagi Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pencegahan Penyebaran Covid-19.

c. Prioritas 3 adalah :

- 1) Ketersediaan infrastruktur permukiman;
- 2) Kualitas sarana dan prasarana pencegahan penyebaran Covid-19;
- 3) Kesesuaian infrastruktur permukiman;
- 4) Pemanfaatan infrastruktur permukiman;
- 5) Kontribusi terhadap perekonomian bagi ketersediaan infrastruktur permukiman.

d. Prioritas 4 adalah :

- 1) Ketersediaan infrastruktur air bersih;
- 2) Kualitas infrastruktur transportasi darat;
- 3) Kesesuaian infrastruktur transportasi darat;
- 4) Pemanfaatan infrastruktur transportasi darat;
- 5) Kontribusi terhadap perekonomian bagi infrastruktur transportasi darat.

e. Prioritas 5 adalah :

- 1) Ketersediaan infrastruktur transportasi darat;
- 2) Kualitas infrastruktur jalan dan jembatan;

- 3) Kesesuaian infrastruktur air bersih;
 - 4) Pemanfaatan infrastruktur jalan dan jembatan;
 - 5) Kontribusi terhadap perekonomian bagi infrastruktur air bersih.
- f. Prioritas 6 adalah :
- 1) Ketersediaan infrastruktur jalan dan jembatan;
 - 2) Kualitas infrastruktur air bersih;
 - 3) Kesesuaian infrastruktur jalan dan jembatan;
 - 4) Pemanfaatan infrastruktur air bersih;
 - 5) Kontribusi terhadap perekonomian bagi infrastruktur jalan dan jembatan.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan pengukuran yang telah dilaksanakan, Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang pada tahun 2021 yaitu sebesar 4,23 (berada pada rentang kategori puas) dengan target yang telah ditetapkan Di dalam dokumen perubahan RPJMD Kota Malang Tahun 2018 – 2023 yaitu 4,20. Hasil capaian tersebut cukup baik mengingat kondisi eksisting yang masih mengalami pandemi covid-19. Berdasarkan target yang telah disusun selama lima tahun, peningkatan indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang yaitu 0,15 per tahun. Target/sasaran indeks kepuasan layanan infrastruktur yang telah ditetapkan merupakan target yang masih cukup relevan untuk digunakan.
2. Pada tahun 2019, capaian IKLI Kota Malang mencapai 4,14 cukup jauh melebihi targetnya yaitu 3,90. Pada tahun 2020, capaian IKLI Kota Malang mengalami penurunan menjadi 4,06 namun masih memenuhi target RPJMD Kota Malang yang sebesar 4,05.

Penurunan tersebut terutama akibat adanya Pandemi Covid-19 yang dialami seluruh negara, termasuk Indonesia. Pada tahun 2021 masyarakat mulai bangkit dan mulai beraktivitas kembali, begitu pula dengan program-program pelayanan infrastruktur Kota Malang. Capaian IKLI pada tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu dengan nilai 4,23. Melihat tren aktivitas dan peningkatan perekonomian masyarakat capaian IKLI pada tahun-tahun berikutnya diperkirakan juga akan mengalami peningkatan yang lebih baik.

3. Permasalahan-permasalahan utama yang diidentifikasi dari hasil penilaian yaitu:
 - a. Layanan infrastruktur ruang publik, terutama jalur pejalan kaki/pedestrian masih minim baik dalam hal kualitas fisik, ketersediaan, kesesuaian, pemanfaatan, serta kontribusi terhadap perekonomian
 - b. Layanan infrastruktur sarana dan prasarana pencegahan penyebaran covid-19 masih belum maksimal dirasakan oleh masyarakat

SARAN

Rekomendasi yang disarankan berdasarkan hasil kajian ini yaitu diprioritaskan pada faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan oleh masyarakat namun pada kenyataannya belum memberikan kepuasan atas layanan infrastruktur. Rekomendasi bagi Pemerintah Kota Malang dari hasil kajian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Rekomendasi

No	Infrastruktur	Rekomendasi	Perangkat Daerah Pelaksana	Lokasi		Prioritas					
				Kecamatan	Kelurahan	1	2	3	4	5	6
1	Infrastruktur Jaringan Jalan dan Jembatan	Perbaikan jalan lingkungan antar permukiman yang rusak	DPUPRPKP	Blimbing	Polehan						v
		Peningkatan pemanfaatan jalan lingkungan antar permukiman	DPUPRPKP	Klojen	Kauman						v
		Penambahan jaringan jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (industri dan jasa)	DPUPRPKP	Sukun	Mulyorejo						v
		Peningkatan perkerasan jalan lingkungan antar permukiman	DPUPRPKP	Blimbing	Polehan						v
		Perawatan Jembatan	DPUPRPKP	Blimbing	Polehan						v
		Pengoptimalan infrastruktur jembatan	DPUPRPKP	Sukun	Ciptomulyo						v
2	Infrastruktur Transportasi Darat	Peningkatan pelayanan angkutan umum	Dishub	Sukun	Mulyorejo					v	
		Peningkatan pemanfaatan angkutan umum untuk meningkatkan perekonomian	Dishub	Kedungkandang,	Buring					v	
		Peningkatan pelayanan fasilitas terminal tipe C	Dishub	Sukun	Mulyorejo					v	
3	Infrastruktur Air Bersih	Peningkatan pelayanan kerusak/kebocoran jaringan air bersih	DPUPRPKP, Perumda Jasa Tirta	Kedungkandang, Klojen	Bumiayu, Kauman		v				
4	Infrastruktur Perumahan	Peningkatan pelayanan pengelolaan persampahan	DLH	Blimbing, Lowokwaru	Jodipan, Tlogomas		v				
		Pengadaan komposter	DLH	Blimbing, Lowokwaru	Jodipan, Tlogomas		v				
		Sosialisasi/ pelatihan pengolahan sampah organik	DLH	Blimbing, Lowokwaru	Jodipan, Tlogomas		v				
		Peningkatan pengolahan sampah untuk meningkatkan kontribusi terhadap ekonomi	DLH	Kedungkandang	Bumiayu			v			
		Penataan penerangan jalan permukiman	DPUPRPKP	Sukun	Mulyorejo				v		
		Pembangunan saluran drainase untuk wilayah yang belum terlayani	DPUPRPKP	Sukun	Mulyorejo				v		
		Normalisasi saluran drainase	DPUPRPKP	Blimbing, Sukun	Jodipan, Ciptomulyo			v			
		Perbaikan saluran drainase yang rusak	DPUPRPKP	Blimbing, Sukun	Jodipan, Ciptomulyo			v			
		Penataan saluran drainase	DPUPRPKP	Sukun	Mulyorejo				v		
		5	Infrastruktur Ruang Publik	Pengembangan jalur pejalan kaki	DPUPRPKP	Kedungkandang, Blimbing	Bumiayu, Polehan	v			
Perbaikan jalur pejalan kaki yang rusak	DPUPRPKP			Kedungkandang, Lowokwaru	Bumiayu, Ketawanggede		v				
Penataan jalur pejalan kaki	DPUPRPKP			Kedungkandang, Klojen	Bumiayu, Kauman		v				
Penambahan sarana	DPUPRPKP			Kedungkandang,	Bumiayu,		v				

No	Infrastruktur	Rekomendasi	Perangkat Daerah Pelaksana	Lokasi		Prioritas								
				Kecamatan	Kelurahan	1	2	3	4	5	6			
		penunjang jalur pejalan kaki terutama bagi kaum difabel		Lowokwaru	Ketawanggede									
		Pengoptimalan penggunaan jalur pejalan kaki	DPUPRPKP	Kedungkandang, Klojen	Bumiayu, Kauman	v								
		Pemasangan rambu peringatan dilarang berjualan/ parkir di trotoar	Dishub	Kedungkandang, Blimbing, Klojen	Bumiayu, Polehan, Kauman	v								
		Peningkatan kualitas sarana olah raga	DLH	Kedungkandang	Bumiayu	v								
		Penyediaan taman kota	DLH	Kedungkandang	Bumiayu	v								
		Penataan taman	DLH	Kedungkandang	Bumiayu	v								
		Peningkatan kualitas layanan taman kota terutama yang ramah anak dan kaum difabel	DLH	Lowokwaru	Ketawanggede	v								
		Peningkatan pemanfaatan taman kota	DLH	Sukun	Ciptomulyo	v								
6	Sarana dan Prasarana Pencegahan Penyebaran Covid-19	Penambahan fasilitas cuci tangan umum di sekitar ruang publik	DPUPRPKP, DLH	Blimbing, Lowokwaru	Polehan, Ketawanggede		v							
		Peningkatan pemanfaatan Infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan	DPUPRPKP, DLH	Kedungkandang, Lowokwaru	Bumiayu, Ketawanggede		v							
		Peningkatan kualitas Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring	Diskominfo	Klojen	Kauman				v					
		Peningkatan pemanfaatan Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring untuk meningkatkan perekonomian	Diskominfo	Sukun	Ciptomulyo				v					

Sumber: hasil analisis, 2021

DAFTAR PUSTAKA

- Grigg, N S. (1988). *Infrastructure Engineering And Management*. United States: N. p.
- Kodoatie, Robert J. (2005). *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen Pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Kotler , P, dan G. Amstrong. (2009). *Dasar-Dasar Pemasaran (Prinsip Pemasaran) Jilid 2* .Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Mankiw, N. Gregory. 2003. *Teori Makro Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.

- Posumah, Ferdy. (2015). *Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Terhadap Investasi Di Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 15 No. 02.
- Skorobogatova O, Kuzmina I, Merlino . (2017). *Transport Infrastructure Development Performance*. Procedia Engineering 178. 2017 : Hal 319 –329.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tokunova, Galina. (2017). *Transport Infrastructure as a Factor of Spatial Development of Agglomerations (Case Study of Saint Petersburg Agglomeration)*. Transportation Research Procedia 20 : 649-652.