



PANGRIPTA 3 (1) 2020: 27–39

## PANGRIPTA

Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan

jurnalpangripta.malangkota.go.id



# EVALUASI CAPAIAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR

Eko Budi Valianto

Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappeda Kota Malang

---

**Abstrak:** 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. IKLI yang menjadi suatu alat yang menghasilkan gambaran mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat. Berdasarkan pendekatan teori sistem, batasan kriteria efektif dalam pengukuran pembangunan tiap jenis infrastruktur yakni: ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan dan penyerapan tenaga kerja, pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian. Tujuan Penyusunan IKLI Kota Malang secara obyektif adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan infrastruktur, meliputi beberapa atribut yang langsung dirasakan oleh masyarakat, yang bermuara pada tingkat kepuasan atas pelayanan infrastruktur di Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 690 responden, yang disebar ke 57 kelurahan dengan diwakilkan oleh 1 RW dari masing-masing kelurahan. Metode analisa yang digunakan untuk menghitung indeks kepuasan layanan infrastruktur menggunakan Pengukuran Skala Likert, metode analisa maupun interpretasi hasil analisa beracuan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang pada tahun 2019 diperoleh nilai 4,14, yang berarti IKLI Kota Malang pada tahun 2019 berada pada rentang kategori puas.

**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 Central Government and Regional Governments, which in this case is the City*

**Korespondensi Penulis :**

Eko Budi Valianto, Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappeda Kota Malang  
Surel : e.valianto@yahoo.com

*Government of Malang. IKLI which becomes a tool that produces a picture knows the perspective of the community objectively, comprehensively and credibly, both in the aspect of physical development and the aspect of benefits. Based on a systems theory approach, effective criteria limit in measuring the development of each type of infrastructure namely: physical availability, physical quality, appropriateness, employment and absorption of labor, utilization and contribution to the economy. The objective of preparing IKLI Malang is to objectively identify people's perceptions of the performance of infrastructure services, including several attributes that are directly felt by the community, which lead to the level of satisfaction with infrastructure services in Malang. The population in this study were 690 respondents, which were distributed to 57 kelurahans, represented by 1 RW from each kelurahan. The analysis method used to calculate the infrastructure service satisfaction index uses Likert Scale Measurement, analysis methods and interpretation of the results of the analysis referring to the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017). From the results of the measurement of the Infrastructure Service Satisfaction Index in Malang in 2019 4.14 values obtained, which means IKLI Malang in 2019 are in the range of satisfied categories.*

**Keywords:** *Service Satisfaction, Infrastructure.*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur merupakan salah satu target dan indikator kinerja yang termuat didalam lampiran dokumen RPJMD 2018 sampai dengan 2023. Yang mana telah ditetapkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) nomor 1 tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang memuat berbagai peraturan target dan capaian untuk tahun 2019 sampai dengan 2023.

Pada tahun 2018 pemerintah Kota Malang telah melakukan pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) dengan nilai indeks sebesar 3,75 yang termasuk masuk dalam kategori sedang sampai puas, dan berada lebih dekat dengan puas. Hal ini dapat dikatakan bahwa IKLI Kota Malang pada tahun 2018 sudah mendekati tinggi (puas).

Angka 3,75 ini merupakan nilai indeks acuan Kota Malang untuk melakukan

peningkatan pelayanan infrastrukturnya di Kota Malang. Dari hasil pengukuran yang dilakukan, maka besaran target yang harus dicapai Kota Malang setiap tahunnya sebesar 0,15. Jika peningkatan 0,15 selama 5 (lima) tahun secara berturut-turut maka indeks kepuasan layanan infrastruktur Kota Malang dapat mencapai angka 4,50 yang berarti sangat puas. Dari hasil pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang pada tahun 2018 juga dijadikan acuan dalam salah satu target dan capaian indikator Kinerja yang termuat di dalam lampiran dokumen RPJMD 2018 sd 2023, yang mana salah satu indikator yang ditetapkan adalah Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Pada Lampiran Dokumen RPJMD 2018 - 2023 telah ditetapkan target dan capaian untuk Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berikut:

Dari latar belakang ini maka setiap tahunnya evaluasi capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang akan rutin dilakukan guna mengetahui capaian

dari program-program yang telah dilakukan pada satu tahun tersebut. Output dari evaluasi ini akan menjadi dasar pertimbangan dalam pelaksanaan program di tahun selanjutnya guna mencapai target bahkan dapat memberikan nilai lebih disetiap program-program yang akan dilaksanakan.

Maksud dilaksanakannya kegiatan ini adalah untuk melakukan evaluasi capaian indikator kinerja daerah pada tahun 2019 sebagaimana tertuang pada dokumen RPJMD Kota Malang tahun 2018-2023 pada indikator Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur.

Tujuan Penyusunan Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang antara lain adalah:

- a. Mengetahui secara obyektif persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan infrastruktur, meliputi beberapa atribut yang langsung dirasakan oleh masyarakat, yang bermuara pada tingkat kepuasan atas pelayanan infrastruktur di Kota Malang.
- b. Output dari evaluasi ini akan menjadi dasar pertimbangan dalam pelaksanaan program di tahun selanjutnya guna mencapai target bahkan dapat memberikan nilai lebih disetiap program-program yang akan dilaksanakan.

## 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 kepuasan masyarakat, 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.

1. Penyediaan jalan dan jembatan yang berkualitas  
Pengelompokan jalan dimaksudkan untuk mewujudkan kepastian hukum penyelenggaraan jalan sesuai dengan kewenangan Pemerintah dan pemerintah daerah. Jalan umum menurut statusnya dikelompokkan ke dalam jalan nasional, jalan provinsi, jalan kabupaten, jalan kota dan jalan desa.
  - 1) Jalan nasional merupakan penghubung antar ibu kota provinsi. Status jalan nasional juga diberikan pada jalan strategis nasional dan jalan tol.
  - 2) Jalan provinsi artinya menghubungkan ibu kota provinsi dengan ibu kota kabupaten/kota, antar ibu kota kabupaten/kota dan jalan strategis provinsi.
  - 3) Jalan kota merupakan bagian dari jaringan jalan sekunder yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota, pusat pelayanan dengan persil (perumahan atau perkebunan), antar persil dan antar pusat pemukiman di kota.
  - 4) Jalan desa merupakan jalan terkecil, menghubungkan antar kawasan atau antar pemukiman.

2. Penyediaan transportasi (darat)  
Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di Kota Malang ini terdapat moda transportasi darat dan udara. Adapun moda transportasi darat meliputi bus, kereta api, ojek dan angkutan kota.
3. 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.
4. Penyediaan infrastruktur perumahan  
Infrastruktur perumahan merupakan dasar fisik lingkungan serta menjadi fasilitas penunjang untuk pelayanan lingkungan dan menjadi bagian dalam pembangunan perumahan secara keseluruhan.
5. Penyediaan infrastruktur ruang publik  
Pengelompokan infrastruktur ruang publik di Kota Malang meliputi Kawasan pedestrian dan Taman Kota.

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.

Adapun variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

## 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 = 866.114 jiwa. Populasi penelitian ini tersebar di 5 kecamatan dan 57 kelurahan.
  - b. Penentuan besar sampel  
Penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Solimun, dkk, 2018).

Tabel 1 Variabel dan Indikator Infrastruktur

No	Variabel Umum	Variabel Khusus	Indikator
1	Jalan dan jembatan (Grigg dan Fontane, 2000)	1) Jalan nasional 2) Jalan provinsi 3) Jalan kabupaten 4) Jalan kota, dan 5) Jalan desa	1. Ketersediaan fisik ( <i>availability</i> )
2	Transportasi Darat (Tokunova, 2017)	1) Bus 2) Kereta api 3) Ojek, dan 4) Angkutan kota	2. Kualitas fisik ( <i>quality</i> )
3	Infrastruktur Air Bersih (Grigg, 1988)	1) Sumber air baku 2) Unit pengolahan air 3) Unit transmisi, dan unit pelayanan	3. Kesesuaian ( <i>appropriateness</i> )
4	Infrastruktur Perumahan (Grigg, 1988)	1) Persampahan 2) Sanitasi 3) Drainase 4) Kelistrikan 5) Telekomunikasi	4. Pemanfaatan ( <i>utility</i> )
5	Infrastruktur Ruang Publik (Grigg, 1988)	1) Kawasan pedestrian, dan 2) Taman Kota	5. Kontribusi terhadap perekonomian

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

$n$  : besar sampel

$N$  : besar populasi

$e$  : *marginal error* (0.01 – 0.10)

Dalam penelitian ini besar populasi adalah 866.114. Nilai yang digunakan adalah 0.04.

$$n = \frac{866.118}{1 + 866.118(0,04^2)} = 624,58 = 625$$

Berdasarkan perhitungan, maka besar sampel yang diperoleh kurang lebih 625 orang. Untuk mengan-

tisipasi adanya kuesioner yang tidak lengkap, maka ukuran sampel ditambah 10% sehingga menjadi 690 orang.

c. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampling pada penyusunan evaluasi capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur menggunakan *Cluster Sampling (Area Sampling)*. Teknik ini disebut juga *cluster random sampling*. Menurut Margono (2004: 127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau *cluster*. Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari

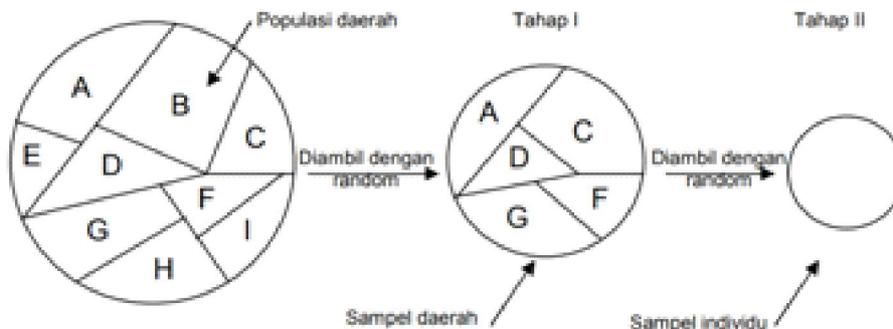
suatu negara, propinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan.

Sugiyono (2001: 59) memberikan contoh, di Indonesia terdapat 27 propinsi, dan sampelnya akan menggunakan 10 provinsi, maka pengambilan 10 provinsi itu dilakukan secara random. Tetapi perlu diingat, karena

provinsi-provinsi di Indonesia itu berstrata maka pengambilan sampelnya perlu menggunakan *stratified random sampling*.

Teknik *sampling* daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga. Teknik ini dapat digambarkan di bawah ini.

Pembagikan kuesioner dibagikan kepada rumah tangga di masing-masing kelurahan,



Gambar 1 Teknik *Cluster Random Sampling* (Sugiyono, 2001: 59)

1 Kelurahan akan diwakilkan per 1 RW. Dari 690 orang didistribusikan ke 57 RW (kelurahan), sehingga setiap RW terpilih 11-13 orang.

2. Metode Analisa

a. Uji statistik deskriptif

Penyajian data responden penelitian menggunakan uji statistik deskriptif dengan menggunakan tabel frekuensi distribusi. Distribusi Frekuensi adalah daftar nilai data (bisa nilai individual atau nilai data yang sudah dikelompokkan ke dalam selang interval tertentu) yang disertai dengan nilai frekuensi yang sesuai. Pengelompokkan data ke dalam beberapa kelas dimaksudkan agar ciri-ciri penting data

tersebut dapat segera terlihat. Distribusi frekuensi ini akan memberikan gambaran yang khas tentang bagaimana keragaman data. Sifat keragaman data sangat penting untuk diketahui, karena dalam pengujian-pengujian statistik selanjutnya kita harus selalu memperhatikan sifat dari keragaman data.

b. Skala Likert

Metode analisa yang digunakan untuk menghitung indeks kepuasan layanan infrastruktur menggunakan Pengukuran Skala Likert. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayan-

an yang dikaji, setia unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama.

Nilai penimbangan ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai unsur

Contoh : jika unsur yang di kaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SK = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas di kontroversi dengan nilai asar 25, dengan rumus sebagai berikut

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 2 Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai interval konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja unit pelayanan (y)
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

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 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 690 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 3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 20 tahun	20	2.9
21 - 30 tahun	104	15.1
31 - 40 tahun	158	22.9
41 - 50 tahun	221	32.0
51 - 60 tahun	122	17.7
61 - 70 tahun	55	8.0
> 70 tahun	10	1.4
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil Analisis, 2019

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 41 sampai

50 tahun sedangkan paling sedikit berusia lebih dari 70 tahun. 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 4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pendidik (Guru, Dosen)	60	8.7
Pelajar dan Mahasiswa	36	5.2
Pengusaha dan Pedagang	222	32.2
Karyawan	160	23.2
Supir	22	3.2
Ibu Rumah Tangga	148	21.4
TNI dan Polri	5	0.7
ASN Bukan Pendidik	37	5.4
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil Analisis, 2019

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 pengusaha dan pedagang, sedangkan paling sedikit dengan jenis pekerjaan sebagai TNI dan Polri. Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua jenis pekerjaan.

#### c. Kecamatan

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

**Tabel 5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Kecamatan**

Kecamatan	Frekuensi	Persentase (%)
Blimbing	129	18.7
Kedungkandang	141	20.4
Klojen	134	19.4
Lowokwaru	153	22.2
Sukun	133	19.3
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas lima kecamatan di Kota Malang yaitu Kecamatan Blimbing, Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Klojen, Kecamatan Lowokwaru, dan Kecamatan Sukun. Responden dalam penelitian ini paling banyak berada di Kecamatan Lowokwaru sedangkan paling sedikit berada di Kecamatan Blimbing. Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua kecamatan yang ada di Kota Malang.

#### d. Tingkat Pendidikan

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

**Tabel 6 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	96	13.9
SMP	101	14.6
SMA	319	46.2
Diploma	45	6.5
Sarjana (S1)	124	18.0
Magister (S2)	5	0.7
Doktor (S3)	0	0
<b>Total 690</b>	<b>100.0</b>	

Sumber : Hasil Analisis, 2019

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 Magister (S2) Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua tingkat pendidikan.

#### e. Jenis Kelamin

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

**Tabel 7 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	324	47
Perempuan	366	53
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Karakteristik responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki frekuensi sebesar 324 responden atau 47%. Sedangkan karakteristik responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki frekuensi sebesar 366 responden atau 53%. Total keseluruhan responden survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sebanyak 690 responden. Responden dalam penelitian ini relatif seimbang antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan.

## 2. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Penelitian ini melibatkan lima indikator yaitu ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan dan kontribusi pada perekonomian. Kelima indikator terukur menggunakan skala Likert 1-5. Pada bagian berikut disajikan deskripsi tiap indikator

penelitian guna mengetahui gambaran tentang Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur, berbasis pengukuran frekuensi jawaban responden, serta rata-rata indikator dan item yang disajikan pada Tabel berikut.

**Tabel 8 Deskripsi Indikator, Item dan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur**

Indikator	Rata-rata Indikator
IKLI1	4,20
IKLI2	4,09
IKLI3	4,17
IKLI4	4,13
IKLI5	4,10
IKLI	4,14

Sumber: Hasil Analisis, 2019

- IKLI1 : Ketersediaan Fisik (*Availability*)  
 IKLI2 : Kualitas Fisik (*Quality*)  
 IKLI3 : Kesesuaian (*Appropriateness*)  
 IKLI4 : Pemanfaatan (*Utility*)  
 IKLI5 : Kontribusi terhadap Perekonomian

Bobot nilai rata-rata tertimbang  
 =  $1 / \text{jumlah unsur}$   
 =  $1 / 125$   
 = 0.008

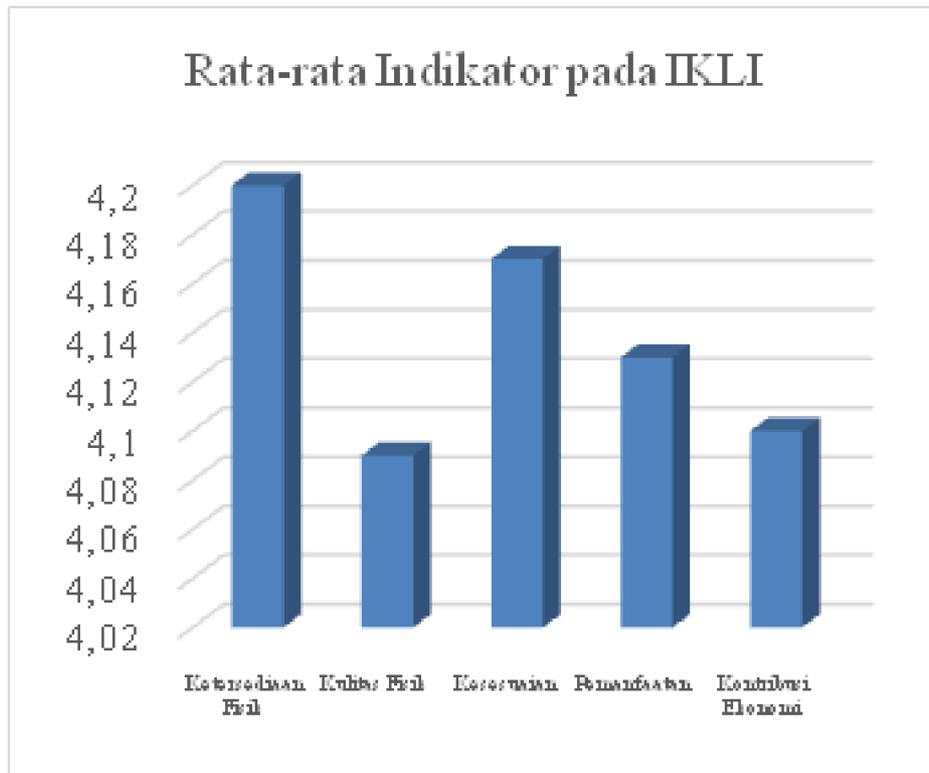
Nilai rata-rata tertimbang diperoleh dari perkalian antara nilai rata-rata dikali bobot nilai rata-rata tertimbang (0.008). Pada jumlah nilai rata-rata tertimbang dikalikan 20 karena pada skala likert yang digunakan, nilai tertinggi adalah 5 untuk mencapai nilai 100 harus dikalikan dengan nilai 20.

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian maka menggunakan nilai dasar 20, karena survei menggunakan skala Likert 1 – 5, dengan pertimbangan jumlah pertanyaan sebanyak 125, dan dengan jumlah responden sebanyak 690. Maka dari itu ditemukan hasil perhitungan terkait nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit layanan sebagai berikut:

Nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur mempunyai nilai tertinggi dirasakan masyarakat dengan usia lebih dari 70 tahun, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat dengan usia 21-30 tahun. Nilai tertinggi dirasakan masyarakat dengan jenis pekerjaan pengusaha dan pedagang, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat dengan jenis pekerjaan ASN bukan pendidik. Nilai Indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang mempunyai nilai tertinggi dirasakan masyarakat di Kecamatan Sukun, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat di Kecamatan Klojen. Nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang mempunyai nilai tertinggi dirasakan masyarakat dengan pendidikan SD, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat dengan pendidikan S2.

Hasil perhitungan ditemukan bahwa nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur adalah 4.138 dibulatkan 4,14 dan setelah nilai indeks dikonversi dengan cara mengalikan dengan nilai dasar (20) ditemukan nilainya sebesar 82.76 dibulatkan menjadi 83. 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 kepuasan 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.

Berdasarkan Tabel 5.61 dapat disajikan grafik persentase jawaban responden atas Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang pada setiap indikatornya, yaitu sebagai berikut:



Sumber : Hasil Analisis, 2019

**Gambar 2 Deskripsi Rata-rata Indikator Pernyataan Pada Variabel**

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari seluruh indikator berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 4.00–4.50). Indikator ketersediaan fisik layanan infrastruktur yang merupakan indikator tertinggi dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 4.20 dengan diukur menggunakan 25 item pertanyaan yang valid. Item ke-21 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.52 dan item ke-24 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.88. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan fisik dari layanan infrastruktur di Kota Malang bagi masyarakat sudah tercukupi. Sedangkan indikator kualitas fisik layanan infrastruktur yang merupakan indikator terendah dengan nilai rata-rata sebesar 4.09 dengan diukur menggunakan 25 item pertanyaan yang valid. Item ke-21 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.39

dan item ke-8 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.66. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas fisik dari layanan infrastruktur di Kota Malang bagi masyarakat masih kurang memadai, sehingga perlu adanya peningkatan.

Indikator kesesuaian layanan infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.17 dengan diukur menggunakan 25 item pertanyaan yang valid. Item ke-1 dan ke-10 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.31 dan item ke-13 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.89. Pada indikator pemanfaatan layanan infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.13 dengan diukur menggunakan 25 item pertanyaan yang valid. Item ke-3 dan ke-21 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.32 dan item ke-8 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu

sebesar 3.80. Indikator kelima yaitu kontribusi terhadap perekonomian dari layanan infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.10 dengan diukur menggunakan 25 item pertanyaan yang valid. Item ke-21 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.32 dan item ke-8 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.81. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Layana Infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.14 yang termasuk dalam kategori tinggi.

**KESIMPULAN**

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang pada tahun 2019 sebesar 4.14. Indeks ini diukur menggunakan kuesiner dengan butir respon sebanyak 5, yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = sedang, 4 = p uas, dan 5 = sangat puas. Hasil pengukuran diperoleh nilai 4,14 berarti IKLI Kota Malang

pada tahun 2019 berada pada rentang kategori puas.

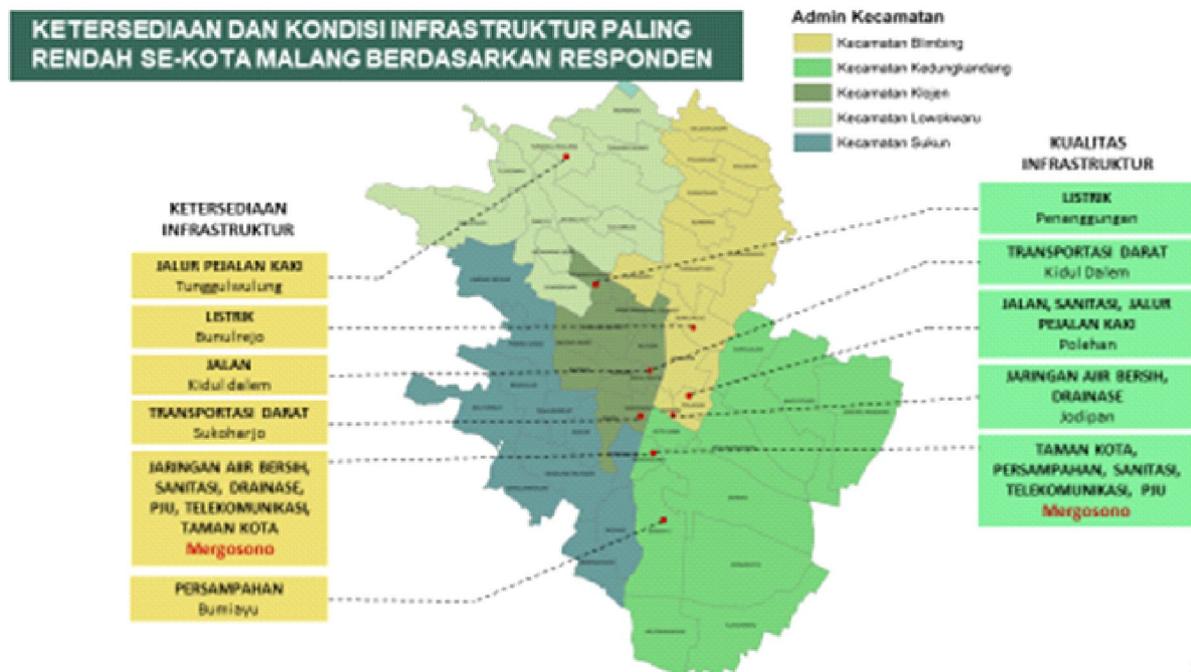
**SARAN**

Pengukuran IKLI pada tahun-tahun mendatang sebaiknya dilakukan menggunakan instrument penelitian dengan model skala sikap yang sama, demikian halnya dengan penentuan sampel dan responden.

**REKOMENDASI**

Selain diketahui nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur, dari data yang terkumpul diketahui persebaran kelurahan dengan ketersediaan dan kualitas infrastruktur yang paling rendah di Kota Malang berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat Kota Malang.

1. Ketersediaan infastruktur paling rendah berdasarkan jenis dan kelurahan di Kota Malang



Gambar 3 Ketersediaan dan kondisi Infrastruktur paling rendah se-Kota Malang berdasarkan responden

- a. Jalur Pejalan Kaki (Tunggulwulung)
  - b. Listrik (Bunulrejo)
  - c. Jalan (Kidul Dalem)
  - d. Transportasi darat (Sukoharjo)
  - e. Jaringan Air Bersih, Sanitasi, Drainase, Penerangan jalan umum, Telekomunikasi, Taman Kota (Mergosono)
  - f. Persampahan (Bumiayu)
2. Kualitas infastruktur paling rendah berdasarkan jenis dan kelurahan di Kota Malang
- a. Listrik (Penanggungan)
  - b. Transportasi darat (Kidul Dalem)
  - c. Jalan, Sanitasi, Jalur pejalan kaki (Polehan)
  - d. Jaringan air bersih, drainase (Jodipan)
  - e. Taman Kota, Persampahan, Sanitasi, Telekomunikasi, Pju (Mergosono)

Informasi ini dapat dijadikan masukan bagi pemerintah kota maupun dinas terkait untuk melakukan peningkatan kualitas infastruktur di Kota Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adl-Zarrabi, Bijan. 2017. *What is 'Infrastructure Physics'? The 15th International Symposium on District Heating and Cooling*. Energy Procedia 132 (2017) 520–524
- Avritzer, Alberto, dkk. 2015. *Survivability Evaluation of Gas, Water and Electricity Infrastructures*. Electronic Notes in Theoretical Computer Science 310 (2015) 5–25
- Halim, Raja 2015. *Analisis Ketersediaan Infrastruktur Kesehatan Dan Aksesibilitas Terhadap Pembangunan Kesehatan Penduduk Di Provinsi Sumatera Utara*
- Mukmin Pohan. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Posumah, Ferdy. Pengaruh pembangunan infastruktur terhadap investasi di Kabupaten Minahasa Tenggara". Jurnal berkala ilmiah efisiensi, Volume 15 no. 02 tahun 2015, Manado.
- Skorobogatova, Oksana and Irina Kuzmina-Merlino. 2017. *Transport Infrastructure Development Performance*. Conference on Reliability and Statistics in Transportation and Communication, Procedia Engineering 178 (2017) 319 – 329
- Sukandar. "Indeks Kepuasan Layanan Infastruktur". 28 Agustus 2019. <http://www.bappedakaltim.com/index.php/berita/658-indeks-layanan-infastruktur>
- Tokunova, Galina. 2017. *Assessment of the transport infrastructure influence on urban agglomerations development*. Thirteenth International Conference on Organization and Traffic Safety Management in Large Cities (SPbOTSIC 2018). Transportation Research Procedia 36 (2018) 754–758
- Putro, Shandy Widjoyo. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas kosumen restoran *happy garden* surabaya. Jurnal manajemen pemasaran, vol. 2 no 1 (2014)
- BPS Kota Malang, 2019. Kota Malang dalam Angka.
- BPS Kota Malang, 2018. Laporan Eksekutif Potensi Desa Kota Malang tahun 2018
- Rancangan Akhir RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.