

Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur (IKLI) Pembangunan Jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo Kabupaten Jember

Siti Nur Haliza¹, Hermanto Rohman², Tree Setiawan Pamungkas³

200910201057@mail.unej.ac.id

Abstract

Infrastructure services are part of the provision public services to enhance the degree of accessibility and welfare of every Indonesian society. Roads, as one of the public infrastructures, are the responsibility of both the central and regional governments to be built and managed for the public interest. Surveys of public satisfaction are necessary to assess the performance of service providers. The survey results are then used to calculate the Infrastructure Service Satisfaction Index (ISSI) and Importance Performance Analysis (IPA). ISSI aims to determine the quality of infrastructure services based on public satisfaction with government performance. Meanwhile, IPA aims to determine the level of importance of infrastructure service elements and prioritize performance improvement for service providers. This research was conducted using a descriptive approach and quantitative research methods. The research found an IKLI value of 3.23, indicating that the quality of infrastructure services is in the Good category. The analysis of the IPA Cartesian diagram divides 1 element into quadrant I, 7 elements into quadrant II, 6 elements into quadrant III, and 5 elements into quadrant IV.

Keywords: *Infrastructure service, Public satisfaction survey, Infrastructure Service Satisfaction Index (ISSI), Importance Performance Analysis (IPA)*

Abstrak

Layanan infrastruktur merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik dasar untuk meningkatkan derajat kemudahan aksesibilitas dan kesejahteraan setiap masyarakat Indonesia. Jalan raya sebagai salah satu infrastruktur publik menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah untuk dibangun dan dikelola guna kepentingan publik. Survei kepuasan masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja penyedia layanan. Hasil survei kemudian digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. IKLI bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan infrastruktur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sementara IPA bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan unsur layanan infrastruktur dan menentukan prioritas perbaikan kinerja penyedia layanan. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif dan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian didapatkan nilai IKLI sebesar 3,23 yang menunjukkan kualitas layanan infrastruktur berada pada kategori Baik. Hasil analisis diagram kartesius IPA membagi 1 unsur dalam kuadran I, 7 unsur dalam kuadran II, 6 unsur dalam kuadran III, dan 5 unsur dalam kuadran IV.

Kata Kunci: *Layanan infrastruktur, Survei kepuasan masyarakat, Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI), Importance Performance Analysis (IPA)*

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan infrastruktur yang memadai merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dasar yang menjadi urusan mutlak pemerintah pusat dan daerah (Muhammad Mu'iz Raharjo & Dr. Icuk R.B., 2021). Konsep desentralisasi mengamanatkan pembangunan infrastruktur tidak hanya terlaksana di pusat kota, tetapi juga merata menjangkau masyarakat di pedesaan sehingga pembangunan dapat terselenggara secara efektif dan tepat sasaran.

Jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo merupakan salah satu ruas jalan yang termasuk dalam proyek *multi years* APBD Kabupaten Jember tahun 2021/2022. Ruas jalan ini menarik perhatian publik setelah video kondisi jalan viral di media sosial dengan *tagline* #jeglengansewu pada tahun 2020. Media pemberitaan lokal secara konsisten memuat berita perkembangan pembangunan jalan ini sejak pengumuman proyek hingga selesainya pembangunan jalan. Salah satu media bahkan menyebut Jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo kini layaknya jalan tol.

Namun, sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2005 tentang Pelayanan Publik, mengintruksikan setiap instansi pemerintahan untuk menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pembangunan dan evaluasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Jember melalui dinas pelaksana yaitu Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air (DPUBMSDA) perlu untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk bidang infrastruktur publik, survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Pengukuran IKLI bertujuan untuk mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat (Banyuwangi, 2022). Sementara penilaian IPA bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian kinerja pemerintah dengan harapan masyarakat dalam menyediakan layanan publik. Pengukuran kinerja dan dampak merupakan poin penting dalam tahap pelaksanaan pembangunan karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat hasil dari upaya yang dilakukan (Wahyuningsih, 2022).

Pada dokumen Renstra Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air (DPUBMSDA) Kabupaten Jember tahun 2021 telah ditetapkan IKLI dengan indikator keberhasilan total panjang jalan Kabupaten Jember dalam kondisi baik lebih dari 40km/jam (DPUBMSDA Kabupaten Jember, 2021). Hal ini menunjukkan indikator IKLI tersebut belum menyentuh perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengukuran IKLI dengan metode survei kepuasan masyarakat menggunakan indikator penilaian mencakup ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), efektivitas pemanfaatan (*utility*), dan kontribusi terhadap perekonomian (Valianto, 2020).

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan infrastruktur pembangunan jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo Kabupaten Jember berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik secara umum merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk dimanfaatkan oleh publik (Ndraha, 2003). Pelayanan publik bertujuan untuk kemudahan akses pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam populasi yang besar. Pelayanan publik memiliki prinsip harus bisa dimanfaatkan dan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Pelayanan publik ini dapat mencakup jenis layanan pendidikan, kesehatan, transportasi, keamanan dan infrastruktur.

Infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan ekonomi sekaligus lokomotif pembangunan nasional dan daerah (Haris, 2017). Layanan infrastruktur sebagai salah satu bentuk pelayanan publik adalah produk yang disediakan oleh pemerintah yang disesuaikan dengan kondisi atau tuntutan masyarakat (Ndraha, 2003). Pada ruang lingkup pelayanan publik, layanan infrastruktur umumnya masuk kategori penyediaan dan pendistribusian barang publik melalui institusi pemerintahan yang bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara/daerah. Penyediaan infrastruktur publik mencakup seluruh kegiatan konstruksi untuk membangun atau meningkatkan kemampuan atau pengelolaan atau pemeliharaan dalam rangka meningkatkan kemanfaatan infrastruktur (Permen PUPR No 2 Tahun 2021).

Infrastruktur Jalan adalah suatu prasarana pergerakan darat yang berada di atas permukaan tanah, melintasi perairan, di bawah atau di atas permukaan terowongan dan sebagainya, meliputi keseluruhan bagian jalan termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang ditujukan untuk lalu lintas kendaraan, orang, dan hewan (Suwardo, 2016:6). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik harus berpedoman pada standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

Standar pelayanan minimal (SPM) jalan raya telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo merupakan ruas jalan yang berstatus jalan Kabupaten Jember dan termasuk dalam kategori jalan lingkungan primer berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/207/KPTS/013/2023. SPM jalan Kabupaten secara umum mencakup kondisi fisik jalan, lebar jalan, marka jalan, penerangan jalan, drainase, taman jalan dan pemeliharaan hijauan, pemeliharaan rutin, aksesibilitas, dan perencanaan lalu lintas. Sementara standar teknis untuk jalan lingkungan primer yaitu memiliki lebar jalan 6,5 meter, lebar bahu jalan 0,5 meter, dan kecepatan minimal kendaraan yang melintas 15km/jam.

Supranto (2013) mendefinisikan kepuasan sebagai rasa atau tingkat perasaan seseorang ketika membandingkan usaha dan hasil yang didapatkan dengan harapannya. Ruang lingkup pelayanan publik mendeskripsikan kepuasan masyarakat sebagai hasil perbandingan antara layanan publik yang dirasakan dan diharapkan oleh masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas, serta menjadi alat ukur

mengevaluasi kinerja suatu instansi pemerintahan (Abdussamad, Tahir, & Arsana, 2021). Pengukuran kepuasan layanan yang mencakup individu dalam jumlah banyak dalam suatu wilayah pada umumnya menggunakan metode survei yang disebut survei kepuasan masyarakat. Hal tersebut selaras dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 untuk menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat.

Bergh *et al.*, (dalam Warsono & Hayati, 2022) menyebutkan IKLI sebagai salah satu pendekatan untuk mengukur kepuasan masyarakat sekaligus berfungsi untuk mengevaluasi dan melihat perkembangan kinerja penyediaan layanan infrastruktur. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) secara konseptual merupakan suatu sistem atau alat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan dan layanan infrastruktur yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Valianto, 2020). Secara teoritis menurut Denison (dalam Warsono & Hayati, 2022), indeks kepuasan layanan infrastruktur mempunyai posisi strategis sebagai bahan perumusan, penetapan, evaluasi, monitoring kebijakan, serta bermanfaat untuk penyusunan program dan kegiatan pembangunan daerah khususnya di bidang layanan infrastruktur.

Pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur dalam rangka optimalisasi pelayanan publik dapat diukur menggunakan indikator penilaian mengadopsi dan memodifikasi pendekatan Gibson (Valianto, 2020). Gibson mengembangkan teori persepsi ekologis yang dapat memberikan informasi mengenai bagaimana seseorang merasakan lingkungan mereka berdasarkan panca indera dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasan. Selain itu, penentuan indikator penilaian ini tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. sebagai berikut:

1. Ketersediaan fisik (*availability*). Artinya setiap kegiatan pembelanjaan infrastruktur sebagai barang publik mutlak harus berupa barang fisik dan diperoleh dari aktivitas belanja fisik. Ketersediaan fisik jalan meliputi lebar jalan, tinggi jalan, bahu jalan, marka jalan, dan lampu penerangan jalan;
2. Kualitas fisik (*quality*). Artinya disamping ketersediaan barang fisik, dalam pelayanan infrastruktur juga harus disertai dengan kualitas *output* yang baik dan optimal. Kualitas fisik jalan meliputi kualitas aspal jalan, kualitas warna aspal, kualitas perkerasan permukaan jalan, kualitas marka jalan, kualitas penerangan jalan, dan tingkat keamanan jalan;
3. Kesesuaian (*appropriateness*). Artinya kebijakan pembangunan infrastruktur harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan publik;
4. Efektifitas Pemanfaatan (*utility*). Artinya pemanfaatan atas hasil pembangunan dan penyelenggaraan layanan infrastruktur harus mampu memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat; dan
5. Kontribusi terhadap perekonomian. Artinya pembangunan infrastruktur mampu meningkatkan kegiatan perekonomian daerah dan berimplikasi pada kesejahteraan masyarakat (Valianto, 2020).

Importance performance analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan serta menganalisis data kuantitatif-kualitatif atas rumusan masalah yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dan kinerja suatu layanan publik (Sri Wiwoho Mudjanarko, 2020). Menurut Martila dan John (Simamora, 2014) *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengukur kepuasan

konsumen dari sisi kepentingannya dengan menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan konsumen. Kendati demikian, seiring berjalannya waktu penggunaan metode IPA telah meluas hingga penyediaan pelayanan di sektor publik baik untuk pelayanan berbentuk fisik dan non-fisik.

Hasil penilaian IPA dilakukan analisis menggunakan diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran dan dibatasi oleh dua garis tegak lurus x dan y. Garis x merupakan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan y merupakan rata-rata dari skor tingkat kepentingan (Prof. J. Supranto. M.A., 2006). Kuadran I menunjukkan unsur yang menurut masyarakat sangat penting namun kinerja pemerintah rendah. Kuadran II menunjukkan unsur yang menurut masyarakat sangat penting dan kinerja pemerintah tinggi. Kuadran III menunjukkan unsur yang menurut masyarakat kurang penting dan kinerja pemerintah dinilai rendah atau biasa saja. Kuadran IV menunjukkan unsur yang menurut masyarakat kurang penting tetapi kinerja pemerintah tinggi sehingga terkesan berlebihan.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini mencakup penduduk 4 desa yang dilewati oleh ruas jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo sebanyak N = 59.888. Batas populasi ini diberlakukan mengingat penduduk yang menjadi responden dalam penelitian haruslah memiliki pengalaman memanfaatkan jalan dalam mobilitas keseharian dan mendapatkan pengaruh/dampak dari kondisi jalan, sehingga penilaian yang diberikan objektif berdasarkan pengalaman pribadi.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*. Sementara teknik *sampling* menggunakan *cluster random sampling* dengan membatasi pengambilan sampel dengan presentase sama dalam setiap wilayah yang terbatas pada *cluster/area* yang meliputi Desa Ambulu, Desa Pontang, Desa Andongsari, dan Desa Sidodadi. Secara spesifik penentuan besar sampel menggunakan perhitungan rumus Slovin.

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

$$n = \frac{59.888}{1 + 59.888 (0,1)^2} = 99,8$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi
- e : margin of eror (10%)

Dari hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden yang dibagi berdasarkan cluster yang telah ditetapkan.

Tabel 1. Jumlah sampel per cluster

No	Nama Cluster	N	%	N
1	Desa Ambulu	16.197	27	27
2	Desa Pontang	12.965	22	22
3	Desa Andongsari	18.963	32	32
4	Desa Sidodadi	11.763	19	19
Total		59.888	100	100

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2023

Teknik pengambilan data menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data dan informasi yang didapatkan melalui kuesioner selama proses penelitian berlangsung. Sementara data sekunder dalam penelitian ini adalah data dan informasi yang diperoleh dari buku, jurnal dan literatur lainnya. Teknik analisis data menggunakan pengukuran skala likert. Pengukuran skala likert digunakan untuk menghitung indeks kepuasan layanan infrastruktur dan *importance performance analysis (IPA)*. Setiap pertanyaan dalam kuesioner kepuasan masyarakat diberikan nilai masing – masing dengan nilai minimal 1 (satu) dan nilai maksimal 4 (empat).

Pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur layanan infrastruktur. Setiap unsur memiliki bobot nilai rata-rata tertimbang yang sama. Bobot nilai rata-rata tertimbang diperoleh menggunakan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = \frac{1}{19} = 0,053$$

Untuk memperoleh nilai SKM indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) digunakan rumus nilai rata-rata tertimbang, sebagai berikut:

$$\text{SKM IKLI} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Nilai SKM IKLI kemudian dianalisis menggunakan skala kualitas layanan infrastruktur. Skala kualitas layanan infrastruktur ditetapkan berdasarkan interval penilaian dengan rumus selisih nilai maksimal dan minimal dibagi jumlah skala penilaian.

$$\text{Skala interval} = \frac{\text{nilai max} - \text{nilai min}}{\text{skala penilaian}}$$

$$\text{Skala interval} = \frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Dari skala interval di atas berikut merupakan skala kriteria kepuasan layanan infrastruktur:

Tabel 2. Skala kriteria kepuasan layanan infrastruktur

Nilai IKLI	Kriteria Kinerja
1,00 – 1,75	Sangat tidak baik
1,76 – 2,50	Tidak baik
2,51 – 3,25	Baik
3,25 – 4,00	Sangat Baik

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Menurut Supranto (2001), untuk mengetahui hubungan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. maka digunakan analisis diagram kartesius yang terbagi dalam empat bagian dan dibatasi oleh dua garis tegak lurus x dan y. Garis x merupakan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan y merupakan rata-rata dari skor tingkat kepentingan (Supranto, 2006). Adapun rumus pembagian daerah berdasarkan garis x dan y yaitu:

$$Xi = \frac{\sum Xi}{K} \mid Yi = \frac{\sum Yi}{K}$$

Keterangan:

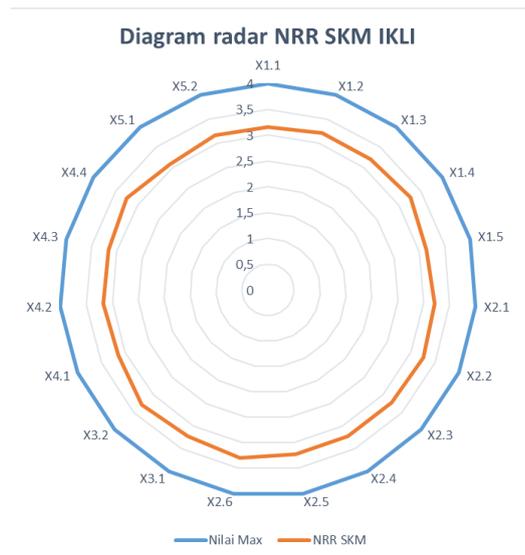
- X_i : total skor setiap unsur tingkat kinerja/kepuasan
- Y_i : total skor setiap unsur tingkat kepentingan/harapan
- K : banyaknya unsur kinerja

3. Hasil dan Diskusi

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI)

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan suatu alat untuk mengukur tingkat kepuasan layanan infrastruktur yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Valianto, 2020). Hasil akhir IKLI secara keseluruhan diperoleh nilai kepuasan layanan sebesar 3,23. Angka tersebut diperoleh dari hasil jumlah seluruh NRR tertimbang per unsur. Dengan demikian, maka kualitas layanan infrastruktur pembangunan jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo dengan nilai 3,23 berada dalam skala **Baik**.

$$SKM\ IKLI = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} = \frac{6091}{100} \times 0,053 = 3,23$$



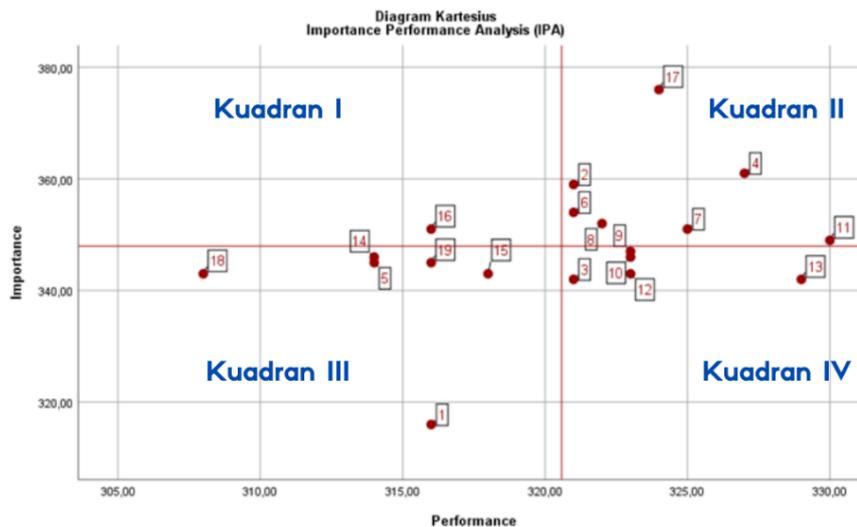
Gambar 1. Diagram radar NRR per unsur SKM IKLI
Sumber: Data olah peneliti, 2024

Hasil SKM per unsur diperoleh unsur keterangan cahaya lampu penerangan jalan (X2.6) dan unsur kesesuaian tinggi jalan dengan tinggi tanah di pinggir jalan (X3.2) mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dari responden pada kategori kualitas layanan sangat baik. Menurut responden kinerja pemerintah dalam menyediakan kualitas lampu penerangan jalan memberikan dampak positif meningkatnya keamanan dan kemudahan lalu lintas untuk pengguna jalan di malam hari. Sementara untuk unsur kesesuaian tinggi jalan dengan tinggi tanah di pinggir jalan, menurut responden upaya peningkatan jalan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember telah berhasil mengatasi permasalahan banjir yang sering terjadi di ruas jalan tersebut akibat ruang utama jalan yang sebelum pembangunan lebih rendah dibandingkan tanah di pinggir jalan.

Unsur yang mendapat nilai kepuasan terendah yaitu unsur kemudahan aksesibilitas pemenuhan kebutuhan barang/jasa setelah pembangunan jalan (X5.1). Hal ini dikarenakan mayoritas responden yang bukan wirausaha lebih sering memenuhi kebutuhan barang/jasa rumah tangga dengan berbelanja di toko-toko madura terdekat dibandingkan harus pergi ke pasar desa/kecamatan atau supermarket di pusat kecamatan, sehingga hampir tidak ada dampak signifikan yang dirasakan responden untuk unsur ini setelah pembangunan jalan.

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis diagram kartesius *importance performance analysis (IPA)* menggunakan program IBM SPSS 25 dengan memasukkan skor rata-rata kinerja (x) dan skor rata-rata kepentingan (y). Berdasarkan data tersebut, maka akan diketahui letak setiap unsur dalam diagram kartesius. Analisis diagram kartesius membagi 19 unsur kuesioner IPA ke dalam 4 kuadran berdasarkan total skor kinerja dibandingkan dengan total skor kepentingan.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS 25

Pada kuadran I, terdapat satu unsur yaitu kemudahan aksesibilitas melintas jalan (X4.3). Mayoritas responden menyatakan unsur ini sangat penting berkaitan dengan tujuan utama pembangunan jalan untuk kemudahan aksesibilitas dan mobilitas seluruh masyarakat pengguna jalan tanpa terkecuali. Namun, responden menyatakan tidak semua golongan masyarakat bisa merasakan kemudahan aksesibilitas tersebut, contohnya lansia yang gemar berjalan kaki melintas jalan untuk kegiatan olahraga dan sosialisasi, anak sekolah yang pergi dan pulang sekolah tanpa dampingan orang tua (berjalan kaki secara mandiri), dan disabilitas yang ingin mandiri. Para golongan ini masih kesulitan untuk mengakses jalan karena belum adanya trotoar di sepanjang jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo. Responden mengharapkan ketersediaan trotoar akan menjadi prioritas perbaikan pemerintah di tahun mendatang.

Pada kuadran II, terdapat 7 unsur layanan yang menurut responden sangat penting dan kinerja pemerintah dalam penyediaan layanan publik ini patut untuk dipertahankan mencakup ketersediaan tinggi jalan (X1.2), ketersediaan marka jalan (X1.4), ketahanan aspal jalan (X2.1), kemantapan permukaan jalan (X2.2), kerataan permukaan jalan (X2.3), Keterangan cahaya lampu penerangan jalan (X2.6), dan keamanan melintas jalan setelah pembangunan jalan (X4.4). Pada kuadran III, terdapat 6 unsur layanan yang menurut responden kurang penting dan kinerja penyedia layanan dalam penyediaan unsur ini terbilang masih kurang. Secara umum responden memberikan skor kepentingan kurang penting karena unsur-unsur tersebut sebelum dan sesudah pembangunan jalan sudah baik sehingga tidak ada dampak yang dirasakan bahkan setelah pembangunan jalan. 6 unsur tersebut mencakup ketersediaan lebar jalan (X1.1), ketersediaan lampu penerangan jalan (X1.5), manfaat kelancaran arus lalu lintas (X4.1), manfaat kecepatan waktu tempuh melintas jalan (X4.2), kemudahan aksesibilitas pemenuhan kebutuhan barang/jasa setelah pembangunan jalan (X5.1), dan kemudahan aksesibilitas distribusi kebutuhan barang/jasa setelah pembangunan jalan (X5.2). Pada kuadran IV, terdapat 5 unsur layanan yang menurut masyarakat kurang penting tetapi kinerja penyedia layanan sangat baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa unsur-unsur tersebut dianggap kurang penting karena minimnya pengaruh dari unsur-unsur tersebut, namun responden menyadari penyedia layanan telah berupaya menyediakan unsur-unsur tersebut dengan sangat baik. 5 unsur tersebut mencakup ketersediaan bahu jalan (X1.3), kualitas warna aspal jalan (X2.4), kualitas warna marka jalan (X2.5), kesesuaian lebar jalan dengan aktivitas keseharian pengguna jalan (X3.1), dan kesesuaian tinggi jalan dengan tinggi tanah di pinggiran jalan (X3.2).

4. Kesimpulan

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) pembangunan jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo secara keseluruhan diperoleh hasil akhir nilai sebesar 3,23 dan menunjukkan kualitas layanan dalam kategori Baik. Sementara untuk nilai IKLI per indikator diperoleh hasil akhir 3,20 (kategori Baik) untuk indikator ketersediaan fisik (*availability*), nilai 3,24 (kategori Baik) untuk indikator kualitas fisik (*quality*), nilai 3,26 (kategori Sangat Baik) untuk indikator kesesuaian (*appropriateness*), nilai 3,18 (kategori Baik) untuk indikator efektivitas pemanfaatan, dan nilai 3,12 (kategori Baik) untuk indikator kontribusi terhadap perekonomian.

Importance Performance Analysis (IPA) menyajikan gambaran mengenai kinerja pemerintah daerah Kabupaten Jember dalam pembangunan jalan Kecamatan Ambulu – Tempurejo. Diagram kartesius IPA membagi unsur-unsur pelayanan ke dalam empat kuadran, memberikan gambaran yang lebih detail mengenai posisi kualitas pelayanan infrastruktur jalan. Kuadran I (prioritas utama) meliputi unsur manfaat kemudahan akses melintas jalan setelah pembangunan. Kuadran II (pertahankan prestasi) meliputi 7 unsur yaitu ketersediaan tinggi jalan, ketersediaan marka jalan, ketahanan aspal jalan, kemantapan permukaan jalan, kerataan permukaan jalan, keterangan cahaya lampu penerangan jalan, dan manfaat keamanan saat melintas jalan. Kuadran III (prioritas rendah) meliputi 6 unsur yaitu unsur ketersediaan lebar jalan, ketersediaan lampu penerangan jalan, manfaat kelancaran arus lalu lintas, manfaat kecepatan waktu tempuh melintas jalan, kemudahan akses pemenuhan kebutuhan barang/jasa, dan kemudahan akses distribusi barang/jasa.

Kuadran IV (kinerja berlebihan) meliputi 5 unsur yaitu unsur ketersediaan bahu jalan, kualitas warna aspal jalan, ketebalan warna marka jalan, kesesuaian lebar jalan dengan aktivitas pengguna jalan, dan kesesuaian tinggi jalan dengan tinggi tanah di pinggiran jalan.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 45-62.
- Amsal. (2020). *Analisis Kebijakan Pembangunan Infrastruktur di Indonesia*. Tangerang Selatan: Indocamp.
- Anindya, P. A., Jati, S. P., & Nandini, N. (2020). Upaya Menerapkan Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan Berdasarkan Indikator Pelayanan Kesehatan Hipertensi di Puskesmas Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Diponegoro*, 30-33.
- Banyuwangi, P. K. (2022). *Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kabupaten Banyuwangi Tahun 2022*. Banyuwangi: Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
- Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Blitar, T. P. (2021). *Laporan Akhir IKLI*. Blitar: Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Blitar.
- DPUBMSDA Kabupaten Jember. (2021). *RENSTRA DPUBMSDA KABUPATEN JEMBER 2021 - 2026*. Jember: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Jember.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haris, A. (2017). *Pengaruh Penatagunaan Tanah Terhadap Keberhasilan Pembangunan Infrastruktur dan Ekonomi*. Jakarta: Direktorat Tata Ruang dan Pertanahan, Bappenas.
- Kodoatie, R. J. (2005). *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muhammad Mu'iz Raharjo, S. M., & Dr. Icut R.B., S. S. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) I*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nugroho, A., & Septafianti, N. (2017). Aplikasi Monitoring Pengadaan Barang/Jasa Pada Direktorat Penilaian Keamanan Pangan Badan POM RI. *Jurnal Format*, 39-55.
- Prof. J. Supranto. M.A., A. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Simamora, A. (2014). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence). *Pustakawan Media*, 21, 27-33.
- Sri Wiwoho Mudjanarko, D. S. (2020). *Metodi Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Suwardo, I. H. (2016). *Perancangan Geometrik Jalan: Standar dan Dasar-Dasar Perancangan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Thahir, B. (2018). Memahami Kawasan Khusus Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 103-114.
- Valianto, E. B. (2020). Evaluasi Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. *PANGRIPTA: Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan*, 27-39.
- Wahyuningsih, D. (2022, Februari 07). *KPKNL Metro*. Diambil kembali dari djkn.kemenkeu.go.id