

Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pembangunan Infrastruktur Fisik Di Kecamatan Balung 2024

Moh. Alfanzul Azmi¹

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember

ARTICLE INFO

Article history:

Received Mei, 2025

Revised Mei, 2025

Accepted Mei, 2025

Available online Mei, 2025

Alfanulul.azmi12@gmail.com.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.*

ABSTRAK

Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pembangunan infrastruktur sebagai indikator kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi, serta kesenjangan antara rencana pembangunan dengan kebutuhan aktual masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan di Kecamatan Balung, Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner online (Google Form) dan observasi lapangan. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik Cluster Random Sampling dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan di Kecamatan Balung termasuk dalam kategori "Baik" dengan skor rata-rata 76,61-88,30. Aspek penilaian meliputi ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, efektivitas pemanfaatan, dan kontribusi terhadap perekonomian. Temuan ini mengindikasikan bahwa

pembangunan infrastruktur telah memenuhi ekspektasi masyarakat, meskipun masih terdapat ruang perbaikan, terutama pada kondisi fisik jalan dan jembatan di beberapa desa. Implikasi penelitian ini adalah sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pembangunan infrastruktur yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep IKM serta praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor infrastruktur

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Infrastruktur Jalan dan Jembatan, Pembangunan Daerah, Kecamatan Balung, Survei Kuantitatif.

ABSTRACT

The background of the study is based on the importance of infrastructure development as an indicator of community welfare and economic growth, as well as the gap between development plans and the actual needs of the community. This study aims to measure the level of community satisfaction with the performance of road and bridge infrastructure development in Balung Sub-district, Jember Regency. The research method used is descriptive quantitative with data collection techniques through online questionnaires (Google Form) and field observations. The research sample amounted to 100 respondents selected using the Cluster Random Sampling technique with the Slovin formula. The results showed that the Community Satisfaction Index (IKM) on road and bridge infrastructure development in Balung Sub-district was included in the "Good" category with an average score of 76.61-88.30. Assessment aspects include physical availability, physical quality, suitability, effectiveness of utilization, and contribution to the

*Corresponding author

E-mail addresses: alfanulul.azmi12@gmail.com

economy. These findings indicate that infrastructure development has met community expectations, although there is still room for improvement, especially in the physical condition of roads and bridges in several villages. The implication of this research is to serve as evaluation material for local governments in formulating infrastructure development policies that are more responsive to community needs. In addition, this study provides a theoretical contribution in the development of the SMI concept as well as practical for improving the quality of public services in the infrastructure sector.

Keywords: *Community Satisfaction Index (IKM), Road and Bridge Infrastructure, Regional Development, Balung District, Quantitative Survey.*

1. PENDAHULUAN

Pembangunan infrastruktur merupakan indikator penting dalam menilai kemajuan suatu wilayah, tidak hanya dari aspek fisik tetapi juga sebagai wujud komitmen pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, seringkali terdapat kesenjangan antara rencana pembangunan dengan kebutuhan nyata masyarakat, di mana aspirasi mereka kurang diperhatikan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen penting dalam mengevaluasi mutu infrastruktur, karena berpengaruh signifikan terhadap perkembangan ekonomi dan kemudahan memperoleh layanan pokok. Di Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, pembangunan jalan dan jembatan menjadi fokus utama guna mendukung kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Namun, dengan adanya variasi alokasi anggaran dana desa seperti dari Desa Balungkidul sebanyak Rp979.388.000, Desa Balungkulon sebanyak Rp1.475.298.000, Desa Balunglor sebanyak Rp1.264.704.000, Desa Curahlele sebanyak Rp1.131.149.000, Desa Gumelar sebanyak Rp1.150.015.000, Desa Tutul sebanyak Rp1.363.751.000, Desa Karang Semanding sebanyak Rp1.077.754.000, dan Desa Karangduren sebanyak Rp1.282.103.000 maka perlu dilakukan evaluasi melalui pengukuran IKM untuk memastikan pembangunan infrastruktur sesuai dengan harapan masyarakat, sekaligus memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan di Kecamatan Balung tahun 2024. Hasilnya diharapkan memberikan manfaat teoritis, seperti pengembangan konsep IKM, serta manfaat praktis bagi pemerintah sebagai bahan pertimbangan kebijakan, bagi masyarakat sebagai sarana aspirasi, dan bagi ahli kebijakan publik sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pembangunan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran yang diperoleh melalui survei kepuasan masyarakat dalam bentuk angka. Survei ini mengukur kepuasan dalam beberapa dimensi penting pelayanan publik, seperti profesionalisme petugas, sarana dan prasarana, sistem pelayanan, dan keterbukaan informasi. Angka tersebut ditentukan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) dengan indikator ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, efektivitas kegunaan, dan kontribusi terhadap perekonomian.

Sugiyono (2010) mengungkapkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil survei yang didesain untuk mengukur kepuasan pengguna layanan. IKM ini bertujuan untuk melihat bagaimana suatu lembaga atau instansi publik mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakatnya. Hasil dari IKM ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan bagi penyedia layanan.

Sedangkan menurut Hardiansyah (2011), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan pendapat



mereka, dengan cara membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang mereka miliki. Dengan kata lain, IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Didalam teori ini terdapat beberapa penilaian dari 5 indikator. Yaitu:

1. Ketersediaan fisik (availability).
2. Kualitas fisik (quality).
3. Kesesuaian (appropriateness).
4. Efektifitas pemanfaatan (utility).
5. Kontribusi terhadap perekonomian.

Kemudian untuk skor penilaian didalam teori indeks kepuasan masyarakat menggunakan skala likert yaitu:

1. Nilai IKM 25,00 - 43,75 = Tidak Baik.
2. Nilai IKM 43,76 - 62,50 = Kurang Baik.
3. Nilai IKM 62,51 - 81,25 = Baik.
4. Nilai IKM 81,26 - 100,00 = Sangat Baik.

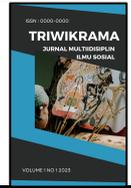
Pembangunan

Secara linguistik, istilah pembangunan berasal dari kata bangun (bangkit/berdiri). Turunan kata bangun, yaitu membangun atau pembangunan, mengandung arti membina, menciptakan, mendirikan, memperbaiki, serta menjadikan sesuatu lebih maju dan berkembang. Pembangunan merupakan proses transformasi sistem yang terencana menuju perbaikan, dengan fokus pada modernisasi dan kemajuan sosial-ekonomi. Konsep pembangunan ini menjadi kunci untuk membuka pemahaman baru mengenai hakikat fungsi administrasi di setiap negara serta sifatnya yang dinamis. Pembangunan dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh administrasi yang efektif.

Definisi pembangunan menurut Todaro (2003) dapat diuraikan melalui dua paradigma yang berbeda, yakni pembangunan yang berorientasi pertumbuhan dan yang berorientasi pemerataan. Menurut perspektif pertumbuhan, pertumbuhan ekonomi yang cepat adalah tujuan utama pembangunan. Pusat perhatiannya adalah pada faktor-faktor ekonomi besar seperti pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) dan pendapatan per individu. Paradigma ini meyakini bahwa pertumbuhan ekonomi yang cepat akan otomatis meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui trickle-down effect / menetes ke bawah. Maka, fokus pengembangan ditempatkan pada menciptakan lapangan kerja, investasi, industrialisasi, dan modernisasi teknologi. Sedangkan perspektif pemerataan, pendekatan ini menonjolkan perlunya pembagian hasil-hasil pembangunan dengan adil dan merata di semua tingkatan dalam masyarakat. Pusat perhatian terletak pada mengurangi kemiskinan, pengangguran, serta kesenjangan pendapatan. Fokus utama adalah pada program-program pembangunan yang mendukung masyarakat kurang mampu, termasuk layanan dasar, pemberdayaan ekonomi lokal, dan pengembangan daerah terpencil. Maksud utamanya adalah untuk meningkatkan kemungkinan bagi semua orang untuk menikmati manfaat pembangunan.

Menurut Todaro (2003), fokus hanya pada pertumbuhan ekonomi tanpa memperhatikan distribusi dapat mengakibatkan berbagai masalah sosial dan ekonomi yang signifikan. Itu sebabnya, keseimbangan perlu dijaga antara pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan. Pembangunan yang berkelanjutan harus menggabungkan kedua paradigma tersebut secara menyeluruh, sehingga dapat memacu peningkatan kesejahteraan bagi semua golongan masyarakat

Infrastruktur

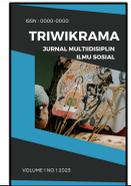


Infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan ekonomi. Dari alokasi pembiayaan publik dan swasta, infrastruktur dipandang sebagai tombak dari pembangunan nasional dan daerah. Infrastruktur meliputi komponen-komponen penting seperti jaringan transportasi, sistem pengairan dan drainase, bangunan umum, dan fasilitas-fasilitas publik lainnya. Tiga kategori utama infrastruktur termasuk infrastruktur fisik, infrastruktur sosial, dan infrastruktur ekonomi. Infrastruktur fisik mencakup semua hal yang terhubung dengan sistem fisik, seperti jalan, jembatan, jaringan listrik, air minum, dan telekomunikasi. Prasarana sosial meliputi sarana-sarana pendidikan, kesehatan, rekreasi, dan layanan publik lainnya yang diperlukan untuk menunjang kehidupan sosial masyarakat. Pada saat yang sama, infrastruktur ekonomi mencakup pasar, sistem distribusi, dan fasilitas lain yang memperkuat kegiatan ekonomi. Di Indonesia, pembangunan infrastruktur diutamakan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan menyebarkan pembangunan ke seluruh wilayah. Pemerintah telah melakukan berbagai langkah, seperti membangun jalan tol, mengembangkan sistem kereta api, membangun pembangkit listrik, meningkatkan akses air bersih dan sanitasi, serta mengembangkan kawasan industri dan ekonomi. Harapan investasi besar pada infrastruktur adalah dapat meningkatkan koneksi, memperbaiki aliran distribusi barang dan jasa, serta menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Itu sebabnya, pembangunan infrastruktur yang direncanakan, terpadu, dan berlanjut sangat penting bagi Indonesia dalam mencapai pembangunan yang adil dan merata di seluruh wilayah.

Infrastruktur fisik seperti jalan merupakan tempat di mana kendaraan, pejalan kaki, dan moda transportasi lainnya bergerak di darat. Sebagai bagian penting dalam sistem transportasi, jalan memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, sosial, dan hubungan antar wilayah. Jalan biasanya dibuat dari material keras seperti aspal atau beton, dengan tujuan memfasilitasi mobilitas manusia dan barang secara efisien dan aman. Jalan bisa diklasifikasikan berdasarkan fungsinya, jenis, dan cara pembangunannya, dari jalan utama yang menghubungkan kota-kota hingga jalan di lingkungan tempat tinggal. Kualitas jalan berpengaruh besar terhadap kelancaran transportasi dan mobilitas masyarakat. Pemerintah secara teratur melakukan konstruksi dan perawatan jalan untuk memastikan wilayah tetap dapat dijangkau dan terhubung dengan baik. Pembangunan jalan tidak hanya memperhatikan aspek teknis, tetapi juga mengingat dampak lingkungan dan sosialnya di sekitar. Adanya jalan yang berkualitas dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memacu pertumbuhan ekonomi, dan memudahkan akses ke layanan publik di berbagai daerah.

Jembatan merupakan bangunan yang dibuat untuk menghubungkan dua area yang terbagi oleh alam seperti sungai, lembah, jalan, rel kereta api, atau perbedaan ketinggian. Desain jembatan dibuat untuk memastikan orang, mobil, dan barang bisa melewati rintangan dengan aman dan efisien. Penyusunan pengembangan jembatan membutuhkan perhitungan teknis yang rumit, termasuk struktur, materi, beban, dan daya tahan konstruksi. Terdapat berbagai macam jenis jembatan, seperti jembatan gantung, kabel, beton, dan baja, yang dirancang sesuai dengan keadaan geografis dan kebutuhan lokasi. Jembatan tidak hanya menghubungkan daerah, tetapi juga membantu dalam perkembangan infrastruktur transportasi, mendukung pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan konektivitas antar wilayah. Mutu dan perawatan jembatan memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan pengguna dan kelangsungan infrastruktur. Pembangunan jembatan memerlukan analisis komprehensif terhadap geologi dan hidrologi, serta harus memperhitungkan konsekuensi terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.

2. METODE



Riset ini mengadopsi pendekatan numerik (kuantitatif) dengan rancangan survei dan pengamatan di lokasi penelitian untuk menguji fenomena secara sistematis. Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan sistematis untuk mengkaji fenomena yang terjadi di lapangan dengan menggunakan data numerik dan analisis statistik. Penelitian ini diterapkan pada populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data melalui instrumen terstruktur, serta bersifat objektif dan terukur.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kuantitatif ini, peneliti menggunakan kuesioner *online* sebagai sumber data utama. Kuesioner dibuat berdasarkan teori indeks kepuasan masyarakat yang didalamnya terdapat 5 indikator penilaian, yaitu:

1. Indikator ketersediaan fisik.

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. Untuk daftar pertanyaan di indikator ketersediaan fisik yaitu:

No	Pertanyaan
1	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait lebar jalan dan jembatan
2	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait tinggi jalan dan jembatan
3	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait bahu jalan dan jembatan
4	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait marka jalan dan jembatan
5	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait lampu penerangan jalan dan jembatan

2. Indikator kualitas fisik.

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. Dalam kuesioner indikator kualitas fisik terdapat 6 pertanyaan, yaitu:

No	Pertanyaan
6	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait kualitas aspal jalan dan jembatan
7	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait kualitas warna aspal jalan dan jembatan
8	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait kualitas perkerasan permukaan jalan dan jembatan
9	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait kualitas marka jalan dan jembatan
10	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait kualitas penerangan jalan dan jembatan
11	Bagaimana menurut bapak/ibu/sodara terkait kualitas keamanan jalan dan jembatan



3. indikator kesesuaian

Artinya kebijakan pembangunan infrastruktur harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Kesesuaian dalam konteks Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada sejauh mana harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur selaras dengan hasil yang diterima. Berikut dibawah ini pertanyaan dalam indikator kesesuaian:

No	Pertanyaan
12	Apakah pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat

4. Indikator efektifitas pemanfaatan

Artinya pemanfaatan atas hasil pembangunan dan penyelenggaraan layanan infrastruktur harus mampu memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Dalam kuesioner indikator efektifitas pemanfaatan hanya terdapat 1 pertanyaan saja yaitu:

No	Pertanyaan
13	Apakah pembangunan infrastuktur jalan dan jembatan dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat

5. Indikator kontribusi terhadap perekonomian

Artinya pembangunan infrastruktur mampu meningkatkan kegiatan perekonomian daerah dan berimplikasi pada kesejahteraan masyarakat. Dalam kuesioner indikator kontribusi terhadap perekonomian terdapat 1 pertanyaan saja yaitu:

No	Pertanyaan
14	Apakah pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan mampu meningkatkan kegiatan perekonomian daerah dan berimplikasi ada kesejahteraan masyarakat

Untuk data sekunder yaitu berupa dokumen *online* dari website bps untuk populasi dan peneliti melakukan observasi/pengamatan secara langsung untuk memastikan keadaan kondisi lapangan.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan didalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan Google Form yang akan disebarakan melalui Whatsapp kepada responden dan menggunakan metode observasi lapang untuk melihat keadaan yang sebenarnya.

Analisis Data

Metode analisis data kuantitatif adalah teknik dan langkah-langkah untuk memproses, menganalisis, dan menafsirkan data angka, berdasarkan informasi yang berharga dan mendukung keputusan. Proses ini mencakup penerapan berbagai alat statistik dan komputasi untuk mengidentifikasi pola, tren, serta hubungan dalam data.

Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik analisis data statistik deskriptif. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa statistik deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya. Metode ini bertujuan untuk mengonversi data mentah menjadi informasi yang lebih mudah dimengerti dengan menggunakan beberapa cara seperti perhitungan ukuran pusat (mean, median, modus), ukuran variabilitas (standar deviasi), serta penyajian data dalam format tabel, grafik, atau diagram.

Dalam proses analisisnya, statistik deskriptif menggunakan teknik matematika untuk menghitung dan menyajikan informasi statistik dasar, seperti distribusi frekuensi, persentase, dan visualisasi data. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran komprehensif tentang objek penelitian tanpa melakukan inferensi atau pengujian lanjutan.



Keunggulan utama analisis statistik deskriptif terletak pada kemampuannya mengubah data kompleks menjadi informasi yang mudah dipahami, membantu peneliti dan pembaca memperoleh pemahaman awal yang jelas tentang karakteristik data penelitian. Rumus statistik deskriptif dalam penelitian yaitu :

1. Nilai minimum. Artinya untuk ukuran penyebaran kuadrat dari data.
2. Nilai maksimum. Artinya untuk menghitung proporsi data.
3. Mean (Rata-rata) $\bar{x} = \Sigma x / n$. artinya untuk menjumlahkan seluruh data dibagi jumlah data.
4. Standar Deviasi $s = \sqrt{[\Sigma(x - \bar{x})^2 / (n-1)]}$. Artinya untuk mengukur penyebaran data dari rata-rata.
5. Modus. Artinya untuk nilai yang paling sering muncul.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran yang diperoleh melalui survei kepuasan masyarakat dalam bentuk angka. Survei ini mengukur kepuasan dalam beberapa dimensi penting pelayanan publik, seperti profesionalisme petugas, sarana dan prasarana, sistem pelayanan, dan keterbukaan informasi. Angka tersebut ditentukan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) dengan indikator ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, efektivitas kegunaan, dan kontribusi terhadap perekonomian.

Untuk mencari nilai indeks kepuasan masyarakat menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017, yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian IKM = (Nilai rata-rata per unsur x Bobot nilai per unsur)
2. Nilai rata-rata per unsur = (Jumlah nilai per unsur)/(Jumlah responden)
3. Bobot nilai per unsur =(Jumlah bobot)/(Jumlah Unsur) = (1)/x = N
4. Untuk memudahkan penilaian, nilai IKM x 25

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. Analisis Statistik Deskriptif

1. Indikator ketersediaan fisik.

No	Deskripsi pertanyaan	Pertanyaan yang terisi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Standar devisiasi	Modus
1	Lebar jalan dan jembatan	100	2	4	3.01	0.301	3
2	Tinggi jalan dan jembatan	98	2	4	3.04	0.318	3
3	Bahu jalan dan jembatan	99	2	4	3.03	0.334	3
4	Marka jalan dan jembatan	98	2	4	2.84	0.470	3
5	Lampu penerangan jalan dan jembatan	98	1	3	2.36	0.503	2

Sumber: SPSS dan Excel



Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa data di pertanyaan indikator ketersediaan fisik beragam nilainya, ada yang bernilai 1 yang artinya tidak baik dan nilai maksimumnya 4 yang artinya sangat baik/sangat sesuai. Untuk mean atau rata-rata di pertanyaan 1 bernilai 3.01, di pertanyaan 2 bernilai 3.04, di pertanyaan 3 bernilai 3.03, di pertanyaan 4 bernilai 2.84, dan di pertanyaan 5 bernilai 2.36. selanjutnya untuk standar deviasi pertanyaan 1 bernilai 0.301, di pertanyaan 2 bernilai 0.318, di pertanyaan 3 bernilai 0.334, di pertanyaan 4 bernilai 0.470, dan pertanyaan 5 bernilai 0.503. untuk modus rata-rata berada di nilai 3 dan nilai 2 di pertanyaan terkait lampu penerangan jalan dan jembatan.

2. Indikator kualitas fisik.

No	Deskripsi pertanyaan	Pertanyaan yang terisi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Standar deviasi	Modus
6	Kualitas aspal jalan dan jembatan	99	2	4	2.85	0.437	3
7	Kualitas warna aspal jalan dan jembatan	98	2	4	2.80	0.517	3
8	Kualitas perkerasan permukaan jalan dan jembatan	99	2	4	2.82	0.522	3
9	Kualitas marka jalan dan jembatan	100	2	4	2.75	0.500	3
10	Kualitas penerangan jalan dan jembatan	100	2	4	2.49	0.595	2
11	Kualitas keamanan jalan dan jembatan	100	2	4	2.93	0.498	3

Sumber: SPSS dan Excel

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa data di pertanyaan indikator kualitas fisik beragam nilainya, berbeda dengan indikator ketersediaan fisik di indikator kualitas fisik responden tidak ada yang memberikan nilai 1 namun bernilai minimum 2 yang artinya kurang baik dan nilai maksimumnya 4 yang artinya sangat baik/sangat sesuai. Untuk mean atau rata-rata di pertanyaan 1 bernilai 2.85, di pertanyaan 2 bernilai 2.80, di pertanyaan 3 bernilai 2.82, di pertanyaan 4 bernilai 2.75, di pertanyaan 5 bernilai 2.49, dan di pertanyaan 6 bernilai 2.93. Selanjutnya untuk standar deviasi pertanyaan 1 bernilai 0.437, di pertanyaan 2 bernilai 0.517, di pertanyaan 3 bernilai 0.522, di pertanyaan 4 bernilai 0.500, pertanyaan 5 bernilai 0.595, dan di pertanyaan 6 bernilai 0.498. Untuk modus rata-rata berada di nilai 3 dan nilai 2 di pertanyaan terkait lampu penerangan jalan dan jembatan.

3. Indikator kesesuaian.

No	Deskripsi pertanyaan	Pertanyaan yang terisi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Standar deviasi	Modus
12	Apakah pembangunan sesuai dengan	100	2	4	3.25	0.557	3



	kebutuhan masyarakat						
--	----------------------	--	--	--	--	--	--

Sumber: SPSS dan Excel

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa data di pertanyaan indikator kesesuaian tidak ada yang memberikan nilai 1 namun bernilai minimum 2 yang artinya kurang baik dan nilai maksimumnya 4 yang artinya sangat baik/sangat sesuai. Untuk mean atau rata-rata yaitu bernilai 3.25. Selanjutnya untuk standar deviasi yaitu bernilai 0.557, dan modus berada di nilai 3.

4. Indikator efektifitas pemanfaatan

No	Deskripsi pertanyaan	Pertanyaan yang terisi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Standar deviasi	Modus
13	Apakah pembangunan memberikan manfaat ke masyarakat	100	2	4	3.29	0.518	3

Sumber: SPSS dan Excel

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa data di pertanyaan indikator efektifitas pemanfaatan tidak ada yang memberikan nilai 1 namun bernilai minimum 2 yang artinya kurang baik dan nilai maksimumnya 4 yang artinya sangat baik/sangat sesuai. Untuk mean atau rata-rata yaitu bernilai 3.29. Selanjutnya untuk standar deviasi yaitu bernilai 0.518, dan modus berada di nilai 3.

5. Indikator kontribusi terhadap perekonomian.

No	Deskripsi pertanyaan	Pertanyaan yang terisi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Standar deviasi	Modus
14	Apakah pembangunan dapat meningkatkan kegiatan perekonomian daerah dan berimplikasi pada kesejahteraan masyarakat	100	3	4	3.33	0.473	3

Sumber: SPSS dan Excel

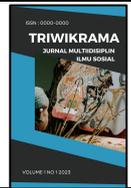
Berdasarkan analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa data di pertanyaan indikator kontribusi terhadap perekonomian tidak ada yang memberikan nilai 1 namun bernilai minimum 2 yang artinya kurang baik dan nilai maksimumnya 4 yang artinya sangat baik/sangat sesuai. Untuk mean atau rata-rata yaitu bernilai 3.33. Selanjutnya untuk standar deviasi yaitu bernilai 0.473, dan modus berada di nilai 3.

B. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Indikator Ketersediaan Fisik

Keterangan	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
Total dari nilai persepsi per unit	301	298	300	278	231

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhrufii@gmail.com



Total yg terisi	100	98	99	98	98
Nilai rata rata per unsur	3,01	3,040816	3,030303	2,836735	2,3571
NRR tertimbang/unsur	0,602	0,608163	0,6060606	0,567347	0,4714
Bobot nilai rata-rata tertimbang	0,2				
IKM	2,8549908				
Konversi IKM	71,37477				
Nilai pelayanan	C (kurang baik)				

Sumber: Olah data excel

Total dari nilai persepsi per unit merupakan jumlah nilai dari tiap unit pertanyaan setiap responden, dalam indikator kuesioner pertama memiliki 5 pertanyaan. Total yang terisi dari kuesioner indikator ketersediaan fisik beragam, ada yang 100 pertanyaan yang terisi adapula yang 98 pertanyaan saja yang terisi. NRR/unsur merupakan pembagian dari jumlah total dari nilai per unit pertanyaan dibagi berapa pertanyaan yang terisi. NRR tertimbang/unsur merupakan perkalian dari NRR/unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Untuk mencari nilai indeks kepuasan masyarakat menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017, yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian IKM = (Nilai rata-rata per unsur x Bobot nilai per unsur)

2. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$

3. Bobot nilai per unsur = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$

4. Untuk memudahkan penilaian, nilai IKM x 25

Dalam indikator kuesioner ketersediaan fisik jika mengikuti pedoman diatas maka hasil IKM sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur = $q1 \frac{301}{100} q2 \frac{298}{98} q3 \frac{300}{99} q4 \frac{278}{98} q5 \frac{231}{98}$

2. Bobot nilai per unsur = $\frac{1}{5} = 0,2$

3. IKM = $(3,01 + 3,04 + 3,03 + 2,83 + 2,35) \times 0,2 = 2,85$

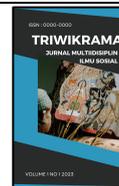
4. IKM x 25 = $2,85 \times 25 = 71,25$

Maka hasil indeks kepuasan masyarakat untuk indikator ketersediaan fisik menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 adalah C / Kurang baik dengan nilai 71,25.

2. Indikator Kualitas Fisik

Keterangan	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7	Pertanyaan 8	Pertanyaan 9	Pertanyaan 10	Pertanyaan 11
Total dari nilai persepsi per unit	282	274	279	275	249	293
Total yg terisi	99	98	99	100	100	100
NRR/Unsur	2,848485	2,795918	2,818182	2,75	2,49	2,93
NRR tertimbang/unsur	0,474757	0,465996	0,469706	0,458343	0,415008	0,488343
Bobot nilai tertimbang	0,166666667					
IKM	2,772152948					
Konversi IKM	69,30382369					
Nilai pelayanan	C (kurang baik)					

Sumber: Olah data excel



Total dari nilai persepsi per unit merupakan jumlah nilai dari tiap unit pertanyaan setiap responden, dalam indikator kuesioner kualitas fisik memiliki 6 pertanyaan. Total yang terisi dari kuesioner indikator kualitas fisik beragam, ada yang 100 pertanyaan yang terisi adapula yang 98 pertanyaan saja yang terisi. NRR/unsur merupakan pembagi dari jumlah total dari nilai per unit pertanyaan dibagi berapa pertanyaan yang terisi. NRR tertimbang/unsur merupakan perkalian dari NRR/unsur dengan bobot nilai rata - rata tertimbang. Untuk mencari nilai indeks kepuasan masyarakat menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017, yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian IKM = (Nilai rata-rata per unsur x Bobot nilai per unsur)
2. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$
3. Bobot nilai per unsur = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$
4. Untuk memudahkan penilaian, nilai IKM x 25

Dalam indikator kuesioner kualitas fisik jika mengikuti pedoman diatas maka hasil IKM sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur = $q1 \frac{282}{99} \quad q2 \frac{274}{98} \quad q3 \frac{279}{99} \quad q4 \frac{275}{100} \quad q5 \frac{249}{100} \quad q6 \frac{293}{100}$
2. Bobot nilai per unsur = $\frac{1}{6} = 0,16$
3. $IKM = (2.84 + 2.79 + 2.81 + 2.75 + 2.49 + 2.93) \times 0,16 = 2,77$
4. $IKM \times 25 = 2,77 \times 25 = 69,30$

Maka hasil indeks kepuasan masyarakat untuk indikator kualitas fisik menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 adalah **C / Kurang baik** dengan nilai **69,30**.

3. Indikator Kesesuaian

Keterangan	Pertanyaan 12
Total dari nilai persepsi per unit	325
Total yg terisi	100
NRR/Unsur	3,25
NRR tertimbang/unsur	3,25
Bobot nilai tertimbang	1
IKM	3,25
Konversi IKM	81,25
Nilai pelayanan	B (baik)

Sumber: Olah data excel

Total dari nilai persepsi per unit merupakan jumlah nilai dari tiap unit pertanyaan setiap responden, dalam indikator kuesioner kesesuaian memiliki 1 pertanyaan. Total yang terisi dari kuesioner indikator kesesuaian adalah 100. NRR/unsur merupakan pembagian dari jumlah total dari nilai per unit pertanyaan dibagi berapa pertanyaan yang terisi. NRR tertimbang/unsur merupakan perkalian dari NRR/unsur dengan bobot nilai rata - rata tertimbang. Untuk mencari nilai IKM menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian IKM = (Nilai rata-rata per unsur x Bobot nilai per unsur)



2. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$
3. Bobot nilai per unsur = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$
4. Untuk memudahkan penilaian, nilai IKM x 25

Dalam indikator kuesioner kesesuaian jika mengikuti pedoman diatas maka hasil IKM sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{325}{100} = 3,25$
2. Bobot nilai per unsur = $\frac{1}{1} = 1$
3. IKM = $3,25 \times 1 = 3.25$
4. IKM x 25 = $3,25 \times 25 = 81,25$

Maka hasil indeks kepuasan masyarakat untuk indikator kesesuaian menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 adalah **B / Baik** dengan nilai **81,25**.

4. Indikator Efektifitas Pemanfaatan

Keterangan	Pertanyaan 13
Total dari nilai persepsi per unit	329
Total yg terisi	100
NRR/Unsur	3,29
NRR tertimbang/unsur	3,29
Bobot nilai tertimbang	1
IKM	3,29
Konversi IKM	82,25
Nilai pelayanan	B (baik)

Sumber: Olah data excel

Total dari nilai persepsi per unit merupakan jumlah nilai dari tiap unit pertanyaan setiap responden, dalam indikator kuesioner efektifitas pemanfaatan memiliki 1 per tanyaan. Total yang terisi dari kuesioner indikator efektifitas pemanfaatan adalah 100. NRR/unsur merupakan pembagian dari jumlah total dari nilai per unit pertanyaan dibagi berapa pertanyaan yang terisi. NRR tertimbang/unsur merupakan perkalian dari NRR/unsur dengan bobot nilai rata - rata terimbang. Untuk mencari nilai IKM menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017, yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian IKM = (Nilai rata-rata per unsur x Bobot nilai per unsur)
2. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$
3. Bobot nilai per unsur = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$
4. Untuk memudahkan penilaian, nilai IKM x 25

Dalam indikator kuesioner efektifitas pemanfaatan jika mengikuti pedoman diatas maka hasil IKM sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{329}{100} = 3,29$
2. Bobot nilai per unsur = $\frac{1}{1} = 1$
3. IKM = $3,29 \times 1 = 3,29$
4. IKM x 25 = $3,29 \times 25 = 82,25$



Maka hasil indeks kepuasan masyarakat untuk indikator efektifitas pemanfaatan menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 adalah **B / Baik** dengan nilai **82,25**.

5. Indikator Kontribusi Terhadap Perekonomian

Keterangan	Pertanyaan 14
Total dari nilai persepsi per unit	333
Total yg terisi	100
NRR/Unsur	3,33
NRR tertimbang/unsur	3,33
Bobot nilai tertimbang	1
IKM	3,33
Konversi IKM	83,25
Nilai pelayanan	B (baik)

Sumber: Olah data excel

Total dari nilai persepsi per unit merupakan jumlah nilai dari tiap unit pertanyaan setiap responden, dalam indikator kuesioner kontribusi terhadap perekonomian memiliki 1 pertanyaan. Total yang terisi dari kuesioner indikator kesesuaian adalah 100. NRR/unsur merupakan pembagi dari jumlah total dari nilai per unit pertanyaan dibagi berapa pertanyaan yang terisi. NRR tertimbang/unsur merupakan perkalian dari NRR/unsur dengan bobot nilai rata - rata tertimbang. Untuk mencari nilai IKM menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017, yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian IKM = (Nilai rata-rata per unsur x Bobot nilai per unsur)
2. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}}$
3. Bobot nilai per unsur = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$
4. Untuk memudahkan penilaian, nilai IKM x 25

Dalam indikator kuesioner kontribusi terhadap perekonomian jika mengikuti pedoman maka hasil IKM sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur = $\frac{333}{100} = 3,33$
2. Bobot nilai per unsur = $\frac{1}{1} = 1$
3. IKM = $3,33 \times 1 = 3,33$
4. IKM x 25 = $3,33 \times 25 = 83,25$

Maka hasil indeks kepuasan masyarakat untuk kontribusi terhadap perekonomian menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 adalah **B / Baik** dengan nilai **83,25**.

PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif menunjukkan variasi tanggapan responden:

1. Ketersediaan Fisik:

- Rata-rata nilai tertinggi di pertanyaan 2 (3,04), terendah di pertanyaan 5 (2,36).
- Standar deviasi di pertanyaan 5 (0,503) menunjukkan variasi jawaban tertinggi, mengindikasikan ketidaksepeahaman responden.



- Modus berada di nilai 3 dan nilai 2 di pertanyaan terkait lampu penerangan jalan dan jembatan.
2. Kualitas Fisik:
- Nilai rata-rata terendah di pertanyaan 10 (2,49), tertinggi di pertanyaan 11 (2,93).
 - Standar deviasi di pertanyaan 5 (0,595) mencerminkan disparitas penilaian terkait kualitas.
 - Modus rata-rata berada di nilai 3 dan nilai 2 di pertanyaan terkait lampu penerangan jalan dan jembatan.
3. Kesesuaian, Efektivitas, dan Kontribusi Ekonomi:
- Nilai rata-rata tinggi (3,25-3,33) dengan standar deviasi moderat (0,473-0,557), menunjukkan konsensus positif.
 - Modus rata-rata dinilai 3 yang mana mengindikasikan baik di sektor kesesuaian, efektivitas, dan kontribusi terhadap perekonomian.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian terhadap 100 responden di 8 desa di Kecamatan Balung, indeks kepuasan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur diukur menggunakan 5 indikator sesuai Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan Fisik: Nilai IKM 71,25 (kategori C/Kurang Baik). Pertanyaan 5 (nilai terendah: 2,35) menunjukkan ketidakpuasan terkait kontribusi infrastruktur terhadap perekonomian.
2. Kualitas Fisik: Nilai IKM 69,30 (kategori C/Kurang Baik). Pertanyaan 10 (nilai terendah: 2,49) mengindikasikan masalah pada kualitas fisik infrastruktur.
3. Kesesuaian: Nilai IKM 81,25 (kategori B/Baik). Responden menilai infrastruktur cukup sesuai dengan kebutuhan.
4. Efektivitas Pemanfaatan: Nilai IKM 82,25 (kategori B/Baik). Infrastruktur dinilai efektif dalam pemanfaatan.
5. Kontribusi terhadap Perekonomian: Nilai IKM 83,25 (kategori B/Baik). Infrastruktur dianggap berkontribusi positif bagi ekonomi lokal.

Secara keseluruhan, dua indikator (ketersediaan dan kualitas fisik) perlu perbaikan, sementara tiga indikator lainnya telah memenuhi harapan masyarakat.

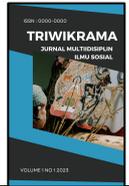
4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan statistik deskriptif, dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat di Kecamatan Balung memberikan penilaian cukup baik terhadap pembangunan infrastruktur, terutama dalam aspek kesesuaian, efektivitas pemanfaatan, dan kontribusi terhadap perekonomian (nilai IKM 81,25-83,25; kategori B/Baik). Namun, terdapat ketidakpuasan pada indikator ketersediaan fisik (nilai 71,25) dan kualitas fisik (nilai 69,30) yang masih berada dalam kategori C/Kurang Baik, dengan nilai terendah pada pertanyaan terkait kontribusi infrastruktur terhadap ekonomi (pertanyaan 5) dan kualitas fisik (pertanyaan 10). Analisis statistik deskriptif juga menguatkan temuan ini, menunjukkan variasi jawaban yang tinggi pada indikator bermasalah tersebut. Oleh karena itu, pemerintah perlu memprioritaskan perbaikan ketersediaan dan kualitas infrastruktur guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh

Saran

1. Peningkatan kualitas fisik jalan (lebar, marka, penerangan, aspal) terutama di daerah pedesaan.
2. Perawatan rutin dengan melibatkan masyarakat melalui gotong royong atau sistem pelaporan.
3. Optimalisasi alokasi anggaran, khususnya untuk daerah dengan kondisi terburuk.
4. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan.



5. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan masyarakat.

6. Penambahan fasilitas pendukung seperti rambu, trotoar, dan drainase.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mengkaji faktor penyebab kerusakan infrastruktur dan dampaknya terhadap pertumbuhan ekonomi lokal.

5. DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 33.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV

Todaro, M. P. (2003). *Pembangunan ekonomi di dunia ketiga* (H. Munandar, & D. Suhartoyo, Trans.). Jakarta: Erlangga.