

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFRASTRUKTUR DI KECAMATAN UJUNG PANGKAH KABUPATEN GRESIK

Roziana Ainul Hidayati

Departemen Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik, Indonesia
roziana@umg.ac.id

Abstract

Background - Based on the results of research in the coastal area of Gresik Regency in Ujungpangkah and Panceng subdistricts, it is known that there are several categories of developing villages. Meanwhile, Sekapuk Village is the only independent village in Ujungpangkah District. Meanwhile, Kebonagung Village is the only Disadvantaged Village in Ujungpangkah District. The average IPD variable whose condition is lagging and not yet independent occurs in almost all villages in Ujung Pangkah District. Based on this, the researcher intends to follow up by measuring community satisfaction with the availability of infrastructure in Ujung Pangkah District.

Purpose - The measurement of community satisfaction is intended to find out how far the actual level of community satisfaction with the availability of infrastructure is still minimal.

Design/ Methodology/ Approach - Research by taking the research area is all villages in Ujung Pangkah District except Sekapuk Village using descriptive quantitative methods.

Result and Discussion - The results of the study indicate that the Road Infrastructure Service Satisfaction Index obtained a value of 79.03 with service quality category B (Good). The land transportation infrastructure service satisfaction index obtained a value of 68.06 with the quality of service included in category C (less good). The Health Infrastructure Service Satisfaction Index obtained a value of 77.92 with service quality including category B (Good). The Education Infrastructure Service Satisfaction Index obtained a value of 76.39 with service quality including category C (less good). The Clean Water Infrastructure Service Satisfaction Index obtained a value of 82.22 with service quality including category B (Good). The Housing Infrastructure Service Satisfaction Index obtained a value of 74.31 with service quality including category C. (less good).

Conclusion: The Road Infrastructure Service Satisfaction Index category B. The land transportation infrastructure service satisfaction index category C. The Health Infrastructure Service Satisfaction Index category B. The Education Infrastructure Service Satisfaction Index category C (less good).

Research Limitation - The research area is all villages in Ujung Pangkah District except Sekapuk Village

Research Implication - These results imply that it is necessary for the sub-district and related agencies to repair infrastructure whose value is still category C or less good, and infrastructure that has a value of category B, can be improved again to a better service or Category A

Acknowledgement - This research was carried out in collaboration with UjungPangkah District and was funded by the Institute for Research and Community Service (LPPM) Universitas Muhammadiyah Gresik.

Keywords : IKLI, Infrastructure, IPD

Abstrak

Latar Belakang - Berdasar hasil penelitian di daerah pesisir Kabupaten Gresik di Kecamatan Ujungpangkah dan Kecamatan Panceng diketahui bahwa terdapat beberapa termasuk Kategori Desa Berkembang. Sedangkan Desa Sekapuk menjadi satu-satunya Desa yang Mandiri di Kecamatan Ujungpangkah. Sementara Desa Kebonagung menjadi satu-satunya Desa Tertinggal di Kecamatan Ujungpangkah. Rata-rata variable Indeks Pembangunan Desa (IPD) yang kondisinya tertinggal dan belum mandiri terjadi di hampir seluruh desa di Kecamatan Ujung Pangkah. Berdasarkan hal tersebutlah maka peneliti bermaksud untuk

Diterima : 13 Juli 2021
Direview : 13 Juli 2021
Direvisi : 30 September 2021
Disetujui : 30 September 2021



menindaklanjuti dengan mengukur kepuasan masyarakat atas ketersediaan infrastruktur di Kecamatan Ujung Pangkah.

Tujuan - Pengukuran kepuasan Masyarakat tersebut di maksudkan untuk mengetahui sejauh mana sesungguhnya tingkat kepuasan masyarakat dengan ketersediaan infrastruktur yang masih minim tersebut.

Desain/Metodologi/Pendekatan - Penelitian mengambil area penelitian adalah seluruh desa di Kecamatan Ujung Pangkah kecuali Desa Sekapuk dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

Hasil dan Pembahasan - Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur jalan diperoleh nilai 79,03 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur transportasi darat diperoleh nilai 68,06 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C (Kurang Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kesehatan diperoleh nilai 77,92 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B (Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Pendidikan diperoleh nilai 76,39 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C (kurang Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Air Bersih diperoleh nilai 82,22 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B (Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Perumahan diperoleh nilai 74,31 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. (kurang Baik).

Kesimpulan - Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur jalan kategori B (Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur transportasi darat kategori C (Kurang Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kesehatan kategori B (Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Pendidikan kategori C (kurang Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Air Bersih kategori B (Baik). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Perumahan kategori C. (kurang Baik).

Batasan Penelitian - Penelitian dilakukan di wilayah Kecamatan Ujung Pangkah kecuali Desa Sekapuk

Implikasi Penelitian - Hasil tersebut memberikan implikasi bahwa perlu kiranya kecamatan beserta dinas terkait untuk memperbaiki infrastruktur yang nilainya masih kategori C atau kurang baik, dan infrastruktur yang memiliki nilai dengan kategori B, bisa ditingkatkan Kembali layanannya kearah yang lebih baik atau Kategori A

Acknowledgement - Penelitian ini terlaksana atas kerja sama dengan Kecamatan UjungPangkah dan didanai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Muhammadiyah Gresik

Kata Kunci : IKLI, Infrastruktur, IPD

PENDAHULUAN

Berdasarkan Tabel 1, maka terlihat bahwa maka klasifikasi desa di Kecamatan Ujung Pangkah rata-rata masuk kategori Desa Berkembang yaitu diantaranya Desa Pangkah Kulon, Desa Banyu urip, Desa Bolo, Desa Pangkah Wetan, Desa Gosari, Desa Cangaan, Desa Karangrejo, Desa Tanjang awan, Desa Glatik, Desa Ketapang Lor dan Desa Ngembah. Sedangkan Desa Sekapuk menjadi satu-satunya Desa yang Mandiri di Kecamatan Ujungpangkah. Sementara Desa

Kebonagung menjadi satu-satunya Desa Tertinggal di Kecamatan Ujungpangkah (Hidayati, 2019). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar kondisi desa di Kecamatan Ujung Pangkah berdasarkan Indeks Pembangunan Desa masih banyak yang belum mandiri yakni ada 12 desa.

Tabel 2 menunjukkan bahwa di seluruh desa di Kecamatan Ujung Pangkah kenyataannya memiliki variable tertinggal (warna merah) terutama untuk variable



infrastruktur ekonomi, infrastruktur sarana transportasi dan olah raga serta layanan Kesehatan, aksesibilitas transportasi dan kemandirian. Masih banyak juga variabel yang belum mandiri (kuning) kecuali variabel Kesehatan Masyarakat, variabel infrastruktur energi dan kualitas SDM yang hampir di seluruh desa di Kecamatan Ujung Pangkah sudah pada kondisi mandiri dan hanya 1 desa yang berkembang, tidak ada yang tertinggal. Rata-rata di Kecamatan Ujung Pangkah memang Ketersediaan pertokoan, minimarket, toko kelontong, Ketersediaan restoran, rumah makan, Ketersediaan akomodasi hotel atau penginapan dan Ketersediaan Bank sangatlah minim mengingat daerah tersebut memang daerah nelayan jadi ketersediaan infrastruktur ekonomi yang ada sebatas pasar tradisional atau tempat pelelangan ikan, begitu pula dalam hal sarana transportasi dan olah raga. Rata-rata kondisi jalan dan lalu lintas di desa

tersebut memang sudah cukup baik akan tetapi ukuran jalan tidak lebar. Sedangkan angkutan umum juga masih terbatas di waktu tertentu. Fasilitas olah raga juga bisa dikatakan terbatas, hanya sebatas memanfaatkan lahan kosong yang ada.

Tabel 3 menjelaskan bahwa di seluruh desa di Kecamatan Ujung Pangkah penyelenggaraan pemerintahan di desa-desa tersebut sudah cukup baik hal tersebut ditunjukkan dengan tidak adanya warna merah bahkan beberapa desa sudah mandiri dalam penyelenggaraan pemerintahannya yaitu Desa Sekapuk, Desa Banyuurip, Desa Bolo, Desa Pangkahwetan, Desa Gosari, Desa Cangaan, Desa Karangrejo dan Desa Tanjung Awan. Sedangkan dimensi yang harus menjadi perhatian serius adalah pelayanan dasar dan kondisi infrastruktur di Desa Kebon Agung, aksesibilitas transportasi dan pelayanan umum di Desa Cangaan dan Tanjung Awan

Tabel 1
 Klasifikasi Desa di Kecamatan Ujung Pangkah

NAMA DESA	KATAGORI DESA		
	TERTINGGAL	BERKEMBANG	MANDIRI
PANGKAH KULON			
KEBON AGUNG			
SEKAPUK			
BANYU URIP			
BOLO			
PANGKAH WETAN			
GOSARI			
CANGAAN			
KARANGREJO			
TANJANGAWAN			
GLATIK			
KETAPANGLOR			
NGEMBOH			

Sumber : Hidayati (2019)

Tabel 2
 Capaian IPD variable desa di Kecamatan Ujung Pangkah

VARIABEL	PANGKAH KULON	KEBON AGUNG	SEKAPUK	BANYU URIP	BOLO	PANGKAH WETAN	GOSARI	CANGAAN	KARANGREJO	TANGJANGAWAN	GLATIK	KETAPANGGOR	NGEMBOH
PELAYANAN PENDIDIKAN	MANDIRI	BERKEMBANG	MANDIRI	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	TERTINGGAL	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI
PELAYANAN KESEHATAN	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI	TERTINGGAL	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	BERKEMBANG
INFRASTRUKTUR EKONOMI	TERTINGGAL	TERTINGGAL	MANDIRI	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	BERKEMBANG	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL
INFRASTRUKTUR ENERGI	MANDIRI	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI
INFRASTRUKTUR AIR BERSIH DAN SANITASI	MANDIRI	TERTINGGAL	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI
INFRASTRUKTUR KOMUNIKASI DAN INFORMASI	MANDIRI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	TERTINGGAL	MANDIRI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI
SARANA TRANSPORTASI	TERTINGGAL	BERKEMBANG	MANDIRI	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL
AKSESIBILITAS TRANSPORTASI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL	MANDIRI	TERTINGGAL	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL
KESEHATAN MASYARAKAT	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI
OLAH RAGA	BERKEMBANG	BERKEMBANG	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL
KEMANDIRIAN	TERTINGGAL	TERTINGGAL	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	TERTINGGAL	TERTINGGAL	TERTINGGAL
KUALITAS SDM	MANDIRI	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI

Sumber : Hidayati (2019)

Tabel 3
 Capaian IPD Dimensi Desa di Kecamatan Ujung Pangkah

DIMENSI	PANGKAH KULON	KEBON AGUNG	SEKAPUK	BANYU URIP	BOLO	PANGKAH WETAN	GOSARI	CANGAAN	KARANGREJO	TANGJANGAWAN	GLATIK	KETAPANGGOR	NGEMBOH
PELAYANAN DASAR	MANDIRI	TERTINGGAL	MANDIRI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI	TERTINGGAL	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	BERKEMBANG
KONDISI INFRASTRUKTUR	MANDIRI	TERTINGGAL	MANDIRI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI
AKSESIBILITAS/TRANSPORTASI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL
PELAYANAN UMUM	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG	TERTINGGAL	BERKEMBANG
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN	BERKEMBANG	BERKEMBANG	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	MANDIRI	BERKEMBANG	BERKEMBANG	BERKEMBANG

Sumber : Hidayati (2019)

Berdasar latar belakang tersebut di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Infrastruktur di Kecamatan Ujung Pangkah Kabupaten Gresik, yang nantinya hasilnya diharapkan dapat digunakan

sebagai Bahan masukan bagi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Gresik tentang kondisi kepuasan masyarakat akan Layanan Infrastruktur di Kecamatan Ujung Pangkah Kabupaten Gresik. Selain itu juga dapat menjadi masukan bagi Badan Perencanaan



Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Gresik tentang strategi yang tepat bagi pembangunan dan peningkatan layanan infrastruktur di Kecamatan Ujung pangkah Kabupaten Gresik

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kartasasmita (2001), dalam ilmu ekonomi, arti infrastruktur ialah wujud modal publik "*public capital*" yang terdiri dari jalan umum, jembatan, sistem saluran pembuangan dan lainnya, sebagai investasi yang dilakukan oleh pemerintah. Beberapa jenis infrastruktur menurut Riani (2020)

1. Infrastruktur keras

Adalah infrastruktur yang terlihat dari bentuk fisiknya yang berupa bentuk nyata yang mencakup pelabuhan, jalan raya, saluran irigasi, bandara, dan jenis fasilitas publik lainnya.

2. Infrastruktur keras non fisik

Menurut bentuk jenisnya sebagai infrastruktur non fisik, hal ini mencakup berbagai upaya yang dilakukan guna mendukung sarana dan prasarana umum guna mendukung kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat luas seperti pengadaan air bersih, penyediaan pasokan listrik dan jaringan telekomunikasi, serta upaya yang berkaitan dengan pengadaan sumber

pasokan energi sebagai beberapa contohnya.

3. Infrastruktur lunak

Infrastruktur lunak adalah segala hal penunjang kelancaran kegiatan sosial dan ekonomi khalayak luas, yang mana tidak terlihat wujud dan bentuknya secara kasat mata. Biasanya hal ini bergerak dalam suatu sistem, aturan, dan juga norma yang disediakan oleh pemerintah atau pihak NGO lainnya. Sebagai contohnya, penerapan etika kerja yang baik, pelayan publik, peraturan pemerintah mencakup undang – undang terlebih dalam spesifikasinya terkait hukum perdagangan, dan lainnya

Studi Marketing Bisnis (2020) komponen infrastruktur dikategorikan menjadi 3 (tiga) jenis kelompok, yakni :

1. Komponen infrastruktur yang memiliki input

Karakteristik dari komponen ini berfokus pada jenis infrastruktur yang dapat memberikan masukan/hasil bagi kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Contohnya, pasokan sumber listrik dan air bersih dalam kehidupan sehari – hari masyarakat umum.

2. Komponen karakteristik infrastruktur yang mengambil output

Karakteristik dari komponen ini berfokus pada pengambilan output yang dihasilkan dari kegiatan masyarakat. Contohnya, sistem pembuangan sampah atau limbah, sistem pendukung saluran air/drainase, dan lainnya.

3. Komponen infrastruktur gabungan dari keduanya

Karakteristik dari komponen ini berfokus pada gabungan dari dua karakteristik sebelumnya. Karakteristik komponen ini fokus pada proses pemberian dan pengambilan sesuatu dari kehidupan sehari – hari masyarakat seperti penggunaan jaringan telekomunikasi sebagai contohnya. Masyarakat memberikan input untuk mengakses komponen infrastruktur yang menopang kegiatan sosial dan ekonominya, yakni membayar tagihan telepon. Dan masyarakat pun mendapatkan outputnya yakni akses jaringan telekomunikasi sebagai penopang kegiatannya di bidang sosial dan ekonomi.

Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Nugraheni (2015) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan

secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Nugraheni, 2015).

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran umpan balik untuk mengetahui

tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah (Bappeda Kaltim, 2014). Selain mengukur kepuasan masyarakat, juga akan diinventarisasi keinginan serta harapan dari masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur. IKLI disusun sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian sasaran pembangunan berdasarkan atas suara pengguna produk infrastruktur secara langsung. Indeks ini juga diharapkan menjadi suatu tools yang menghasilkan gambaran untuk mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif, dan kredibel baik pembangunan fisik maupun aspek manfaat (outcome). Pengukuran akan dilakukan secara agregat per-jenis infrastruktur sehingga kelemahan maupun kelebihan suatu Program/Kegiatan dapat diidentifikasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2015). Unsur-unsur yang akan dinilai dari layanan infrastruktur dalam penelitian ini adalah:

1. Unsur Ketersediaan Fisik
2. Unsur Kualitas Fisik
3. Unsur Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat

4. Unsur Tingkat Pemanfaatan
5. Unsur Kontribusinya dalam Pembangunan Desa/Kecamatan

Sedangkan Jenis-Jenis Infrastruktur yang dinilai indeks kepuasan layanannya (Moleong, 2010) adalah :

1. Infrastruktur Jalan (jalan desa atau jalan kecamatan)
2. Infrastruktur Transportasi Darat (angkutan umum, ojek dll)
3. Infrastruktur Kesehatan (bangunan, peralatan dll)
4. Infrastuktur Pendidikan (bangunan, laboratorium dll)
5. Infrastruktur Air Bersih (sumber air, pengolahan air dll)
6. Infrastruktur Perumahan (sampah, sanitasi, drainase, listrik dll)

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti dari responden berupa data berupa penilaian kepuasan masyarakat sebagai responden tentang Layanan Infrastruktur (Nazir, 2011) di Kecamatan Ujung Pangkah. Populasi penelitian ini warga desa yang ada di Kecamatan Ujung Pangkah kecuali Desa Sekapuk mengingat Desa Sekapuk merupakan Desa Mandiri yang usianya di atas 17 tahun. Jadi keseluruhan desa Penelitian ada 12 desa. Sedangkan sampelnya adalah Sebagian dari populasi dengan jumlah lebih dari 30 orang. Dalam menganalisis data pada penelitian ini digunakan teknik penghitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI).

Tabel 4
Kriteria IKLI

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKLI	Nilai Komversi IKLI	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5324	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,30 – 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden penelitian adalah masyarakat kecamatan Ujung Pangkah Kabupaten Gresik orang yang terdiri dari 36 orang. Berdasarkan

tabel 5 diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur 25 – 31 tahun sebanyak 1 orang dengan proporsi 2,8%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur 18 – 24 tahun sebanyak

313



23 orang dengan proporsi 63,9 %. Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin maka mayoritas jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah Perempuan sebanyak 27 orang atau sekitar 75% dari total responden. Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa

frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenjang Pendidikan terakhir yang paling sedikit adalah jenjang Pendidikan SMP sebanyak 1 orang dengan proporsi 2,8%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenjang Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 18 orang dengan proporsi 50 %.

Tabel 5
Karakteristik responden berdasar umur

Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18 – 24	23	63,9
25 – 31	1	2,8
32 – 38	3	8,3
39 – 45	3	8,3
46 – 51	4	11,1
51 - 57	2	5,6
TOTAL	36	100,0

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki - Laki	9	25,0
Perempuan	27	75,0
TOTAL	36	100,0

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasar Jenjang Pendidikan Terakhir

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMP	1	2,8
SMA/SMK	18	50,0
Diploma	2	5,6
S1/Sarjana	13	36,0
S2/Magister	2	5,6
TOTAL	36	100,0

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021



Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Standar Pelayanan Minimal dalam penyediaan Infrastruktur jalan adalah ketersediaan jalan desa maupun jalan kecamatan dengan kualitas yang baik guna memperlancar mobilitas mereka sehari-hari berdasarkan harapan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal ini selanjutnya dikembangkan menjadi unsur-unsur kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur jalan menyangkut ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, tingkat pemanfaatan dan kontribusinya terhadap pembangunan desa maupun kecamatan.

Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur jalan (tabel 8) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur jalan diperoleh nilai 79,03 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur jalan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang Baik. Skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur tingkat pemanfaatan jalan dengan nilai rata-rata 3,64. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur jalan yang ada telah dimanfaatkan dengan sangat baik atau dengan kata lain infrastruktur jalan yang

dibangun telah dimanfaatkan dengan sangat baik oleh masyarakat. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas fisik infrastruktur jalan dengan nilai rata-rata sebesar 2,81. Masyarakat menilai bahwa infrastruktur jalan yang ada masih kurang berkualitas.

Standar Pelayanan Minimal dalam penyediaan Infrastruktur transportasi darat adalah ketersediaan transportasi darat seperti ojek, angkutan umum dan lain-lain yang membantu mobilitas warga dari dan ke tempat yang di tuju sehingga mempercepat aktifitasnya dengan kualitas yang baik berdasarkan harapan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal ini selanjutnya dikembangkan menjadi unsur-unsur kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur transportasi darat menyangkut ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, tingkat pemanfaatan dan kontribusinya terhadap pembangunan desa maupun kecamatan.

Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur transportasi darat (tabel 9) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur transportasi darat diperoleh nilai 68,06 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja

pelayanan transportasi darat pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang kurang Baik. Skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur tingkat pemanfaatan transportasi darat dengan nilai rata-rata 2,89. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur transportasi darat yang ada kurang termanfaatkan dengan baik atau dengan kata lain infrastruktur transportasi darat yang tersedia kurang dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas fisik infrastruktur transportasi darat dengan nilai rata-rata sebesar 2,56. Masyarakat menilai bahwa infrastruktur transportasi darat yang ada masih sangat kurang berkualitas, oleh karena itulah maka kondisi tersebut menyebabkan transportasi darat di kecamatan Ujung Pangkah kurang dimanfaatkan.

Standar Pelayanan Minimal dalam penyediaan Infrastruktur kesehatan adalah ketersediaan tempat layanan Kesehatan dan fasilitas lainnya seperti kelengkapan peralatan medis dan penunjang lainnya yang memadai dengan kualitas yang baik berdasarkan harapan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal ini selanjutnya dikembangkan menjadi unsur-unsur

kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur transportasi darat menyangkut ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, tingkat pemanfaatan dan kontribusinya terhadap pembangunan desa maupun kecamatan.

Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Kesehatan (tabel 10) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kesehatan diperoleh nilai 77,92 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Kesehatan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang cukup Baik. Skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur tingkat pemanfaatan infrastruktur kesehatan dengan nilai rata-rata 3,47. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur Kesehatan yang ada dapat termanfaatkan dengan baik atau dengan kata lain infrastruktur kesehatan yang tersedia cukup dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat dengan nilai rata-rata sebesar 2,94. Masyarakat menilai bahwa ketersediaan yang ada belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Ujung Pangkah apalagi saat ini kondisi

pandemic Covid 19 yang mana Kesehatan adalah kebutuhan yang menjadi prioritas warga, sehingga harapannya ketersediaan

tempat Kesehatan dan pendukungnya memadai.

Tabel 8
 Capaian IKLI Jalan

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata - Rata	Kinerja Unsur	Nilai Rata – Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	3,28	Cukup Tersedia	0,66
2	Kualitas Fisik	2,81	Kurang Berkualitas	0,56
3	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	3,03	Sesuai	0,61
4	Tingkat pemanfaatan	3,64	Sangat dimanfaatkan	0,73
5	Kontribusi dalam Pembangunan	3,06	Berkontribusi pada pembangunan	0,61
Jumlah Rata-rata Tertimbang IKLI Jalan				3,16 79,03
Mutu Layanan				B
Kinerja Layanan Infrastruktur				BAIK

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021

Tabel 9
 Capaian IKLI Transportasi Darat

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata - Rata	Kinerja Unsur	Nilai Rata – Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	2,75	Kurang Tersedia	0,55
2	Kualitas Fisik	2,56	Sangat tidak Berkualitas	0,51
3	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	2,75	Kurang Sesuai	0,55
4	Tingkat pemanfaatan	2,89	Kurang dimanfaatkan	0,58
5	Kontribusi dalam Pembangunan	2,67	Kurang Berkontribusi pada pembangunan	0,53
Jumlah Rata-rata Tertimbang IKLI Transportasi Darat				2,72 68,06
Mutu Layanan				C
Kinerja Layanan Infrastruktur				KURANG BAIK

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021

Tabel 10
 Capaian IKLI Kesehatan

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata - Rata	Kinerja Unsur	Nilai Rata - Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	3,19	Cukup Tersedia	0,64
2	Kualitas Fisik	3,00	kurang Berkualitas	0,60
3	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	2,94	Kurang Sesuai	0,59
4	Tingkat pemanfaatan	3,47	Cukup dimanfaatkan	0,69
5	Kontribusi dalam Pembangunan	2,97	Kurang Berkontribusi pada pembangunan	0,59
Jumlah Rata-rata Tertimbang IKLI Kesehatan				3,12
Mutu Layanan				B
Kinerja Layanan Infrastruktur				BAIK

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021

Standar Pelayanan Minimal dalam penyediaan Infrastruktur Pendidikan adalah ketersediaan fasilitas Pendidikan baik fisik gedungnya, maupun penunjangnya seperti laboratorium, perpustakaan dan lain-lain dengan kualitas yang baik berdasarkan harapan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal ini selanjutnya dikembangkan menjadi unsur-unsur kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur transportasi darat menyangkut ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, tingkat pemanfaatan dan kontribusinya terhadap pembangunan desa maupun kecamatan

Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur transportasi darat (tabel 11) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Pendidikan

diperoleh nilai 76,39 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Pendidikan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang kurang Baik. Skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur tingkat pemanfaatan fasilitas pendidikan dengan nilai rata-rata 3,44. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur Pendidikan yang ada cukup dimanfaatkan dengan baik atau dengan kata lain infrastruktur pendidikan yang tersedia meskipun kurang sesuai dengan harapan warga baik dari jumlah maupun kualitas, akan tetapi karena Pendidikan menjadi hal sangat untuk peningkatan kualitas SDM maka keberadaannya cukup dimanfaatkan oleh masyarakat di Kecamatan Ujung Pangkah.

Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur ketersediaan infrastruktur pendidikan dengan nilai rata-rata sebesar 2,89. Masyarakat menilai bahwa infrastruktur Pendidikan secara jumlah baik itu gedungnya maupun fasilitas penunjangnya ketersediaannya di rasa masih kurang.

Standar Pelayanan Minimal dalam penyediaan Infrastruktur Air Bersih adalah ketersediaan sumber air bersih dan pengelolaan air bersih dengan kualitas yang baik berdasarkan harapan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal ini selanjutnya dikembangkan menjadi unsur-unsur kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Air Bersih menyangkut ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, tingkat pemanfaatan dan kontribusinya terhadap pembangunan desa maupun kecamatan.

Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Air Bersih (tabel 12) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Air Bersih diperoleh nilai 82,22 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Air Bersih pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang cukup Baik. Skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur

tingkat pemanfaatan air bersih dengan nilai rata-rata 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur Air Bersih yang ada dimanfaatkan dengan sangat baik atau dengan kata lain infrastruktur Air Bersih yang ada sangat penting bagi masyarakat. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kontribusi terhadap pembanguna dengan nilai rata-rata sebesar 3,14. Masyarakat menilai bahwa infrastruktur Air Bersih yang ada memang penting bagi kebutuhan warga akan tetap tidak berdampak signifikan pada pertumbuhan pembangunan secara umum dikarenakan air bersih lebih merupakan kebutuhan rumah tangga/ warga secara personal.

Standar Pelayanan Minimal dalam penyediaan Infrastruktur Perumahan adalah ketersediaan tempat tinggal yang memadai sesuai dengan standar hunian layak baik itu fisiknya, drainasenya, sanitasi, listrik maupun ketersediaan pembuangan sampahnya yang membuat warga menjadi nyaman tinggal di lingkungannya. Standar Pelayanan Minimal ini selanjutnya dikembangkan menjadi unsur-unsur kepuasan masyarakat terhadap Infrastruktur Perumahan menyangkut ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian dengan kebutuhan

masyarakat, tingkat pemanfaatan dan kontribusinya terhadap pembangunan desa maupun kecamatan.

Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap Infrastruktur Perumahan (tabel 13) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Perumahan diperoleh nilai 74,31 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Infrastruktur Perumahan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang kurang Baik. Skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur tingkat pemanfaatan infrastruktur perumahan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden

menyatakan bahwa Infrastruktur Ketersediaan hunian yang ada cukup dimanfaatkan oleh warga meskipun Perumahan yang ada kurang sesuai dengan harapan masyarakatnya baik dari sisi kualitas dan ketersediaannya. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas fisik Infrastruktur Perumahan dengan nilai rata-rata sebesar 2,81. Masyarakat menilai bahwa Infrastruktur Perumahan yang ada masih kurang berkualitas, akan tetapi karena rumah merupakan kebutuhan pokok maka bagaimanapun ketersediaan dan kualitasnya, masyarakat tetap memanfaatkan infrastruktur tersebut dengan baik.

Tabel 11
Capaian IKLI Pendidikan

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata - Rata	Kinerja Unsur	Nilai Rata - Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	2,89	Kurang Tersedia	0,58
2	Kualitas Fisik	2,97	Kurang Berkualitas	0,59
3	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	2,94	Kurang Sesuai	0,59
4	Tingkat pemanfaatan	3,44	cukup dimanfaatkan	0,69
5	Kontribusi dalam Pembangunan	3,03	Kurang Berkontribusi pada pembangunan	0,61
Jumlah Rata-rata Tertimbang				3,06
IKLI Pendidikan				76,39
Mutu Layanan				C
Kinerja Layanan Infrastruktur				KURANG BAIK

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021



Tabel 12
 Capaian IKLI Air Bersih

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata - Rata	Kinerja Unsur	Nilai Rata – Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	3,39	Cukup Tersedia	0,68
2	Kualitas Fisik	3,19	cukup Berkualitas	0,64
3	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	3,19	Cukup Sesuai	0,64
4	Tingkat pemanfaatan	3,53	Sangat dimanfaatkan	0,71
5	Kontribusi dalam Pembangunan	3,14	Berkontribusi pada pembangunan	0,63
Jumlah Rata-rata Tertimbang IKLI Air Bersih				3,29
Mutu Layanan				B
Kinerja Layanan Infrastruktur				BAIK

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021

Tabel 13
 Capaian IKLI Perumahan

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata - Rata	Kinerja Unsur	Nilai Rata – Rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	2,83	Kurang Tersedia	0,57
2	Kualitas Fisik	2,81	Kurang Berkualitas	0,56
3	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	2,89	Kurang Sesuai	0,58
4	Tingkat pemanfaatan	3,28	cukup dimanfaatkan	0,66
5	Kontribusi dalam Pembangunan	3,06	Berkontribusi pada pembangunan	0,61
Jumlah Rata-rata Tertimbang IKLI Perumahan				2,97
Mutu Layanan				C
Kinerja Layanan Infrastruktur				KURANG BAIK

Sumber : Hasil Olah Penelitian, 2021

KESIMPULAN

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur jalan diperoleh nilai 79,03 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur jalan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang Baik. Indeks

Kepuasan Layanan Infrastruktur transportasi darat diperoleh nilai 68,06 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan transportasi darat pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang kurang Baik. Indeks Kepuasan Layanan

Infrastruktur Kesehatan diperoleh nilai 77,92 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Kesehatan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang cukup Baik. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Pendidikan diperoleh nilai 76,39 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Pendidikan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang kurang Baik. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Air Bersih diperoleh nilai 82,22 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Air Bersih pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang cukup Baik. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Perumahan diperoleh nilai 74,31 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Infrastruktur Perumahan pada tahun 2021 termasuk dalam kondisi yang kurang Baik

IMPLIKASI PENELITIAN

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk nantinya perlu ada perbaikan layanan infrastruktur transportasi darat terutama dalam kualitas infrastruktur dan ketersediaanya dengan cara kerja sama serta

koordinasi yang baik antara kecamatan dengan Dinas Perhubungan untuk meningkatkan kualitas layanan angkutan pedesaan misalnya dengan memperbaiki tatanan trayek dan mengurangi biaya administrasi ijin trayek. Disamping itu juga perlu kiranya Pemerintah Kabupaten Gresik khususnya Dinas Pendidikan mempertimbangkan untuk menambah ketersediaan Lembaga Pendidikan di kecamatan Ujung Pangkah agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan Pendidikan. Pemerintah daerah juga harus mulai memikirkan ketersediaan perumahan yang memadai baik Gedung maupun kelengkapannya seperti drainase, ketersediaan jaringan telekomunikasi dan listrik yang bagus sangat dibutuhkan oleh masyarakat Ujung Pangkah sehingga perlu kiranya pihak pemerintah bekerja sama dengan dinas-dinas terkait mulai memikirkan untuk memenuhi kekurangan-kekurangan tersebut mengingat hunian merupakan kebutuhan vital bagi warga.

Masih rendahnya layanan infrastruktur secara umum di desa, hal tersebut sejalan dengan penelitiannya Riani (2017) tentang Layanan Infrastruktur di Desa Cilenungsir, Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan

infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis secara umum masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan

jawaban informan yang sebagian besar menyatakan pembangunan infrastruktur dilaksanakan dengan kurang baik

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayati, Roziana Ainul, (2019) Analisis Tipologi Desa Di Daerah Pesisir Kabupaten Gresik
- Kartasasmita, Ginandjar, 2001. Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan Dan Pemerataan, Jakarta : Pustaka CIDESINDO.
- Moleong, L.J., Metodologi Penelitian Kualitatif, 2010, metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT. remaja rosdakarya..cet 2
- Nazir.Mohammad,Ph.D.(2011). Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Aflabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- <https://bappedakaltim.com/index.php/berita/658-indeks-layanan-infrastruktur>, 2014
- Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif (2015), Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasar IKM Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang
- Riani, Dessy, (2020), Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Celeungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis Tahun 2014 – 2017, PENELITIAN%202020/contoh%20jurnal.pdf
- <https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-infrastruktur-arti-jenis-komponen-dan-contoh-infrastruktur/>, Bisnis Marketing, 2020

