

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS
PELAYANAN PUBLIK JALAN PROVINSI PADA WILAYAH
KERJA PEMBANGUNAN (WKP) I (KABUPATEN TANGERANG,
KOTA TANGERANG, DAN KOTA TANGERANG SELATAN)**

*Public Satisfaction Index Survey on Provincial Road Public Services
in Development Work Area (WKP) I (Tangerang District, Tangerang City, and
South Tangerang City)*

¹Arlan Marzan, ²Isvan Taufik, ³Zainul Hakim,
⁴Karvina Budiwati Apriliani, ⁵Haryo Setyoko, ⁶Siti Yuniar
^{1,2,3,4}Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten,
^{5,6}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

¹arlan.marzan@bantenprov.go.id, ²isvantaufik@bantenprov.go.id, ³zainul.hakim@bantenprov.go.id
⁴karvina.budiwatiapriliani@bantenprov.go.id, ⁵haryo@stiabanten.ac.id, ⁶sitiyuniar0606@gmail.com

Kata Kunci:

ABSTRAK

Pelayanan Publik,
Kepuasan Masyarakat,
Jalan Provinsi.

Salah satu pelayanan publik dalam kegiatan pemerintahan, yaitu penyediaan jalan dengan peningkatan kualitas jalan, khususnya jalan provinsi yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten, yang mana terus berupaya meningkatkan kualitas kondisi jalan dan peningkatan jenis permukaan jalan melalui betonisasi secara bertahap. Perlu dilakukan survei sebagai bentuk evaluasi atas layanan yang telah diberikan oleh pemerintah, yaitu survei penyediaan fasilitas jalan yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan layanan jalan oleh masyarakat dan menjadi perhatian serius bagi Pemerintah Daerah Provinsi Banten. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan Publik yang diberikan berupa Jalan Provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I oleh Dinas PUPR Provinsi Banten. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan responden pengguna jalan provinsi sebanyak 267 orang terbagi dalam 27 ruas Jalan Provinsi di wilayah Tangerang menggunakan rumus Lemeshow. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Data dianalisis menggunakan metode *importance performance analysis (IPA)* dan metode *customer satisfaction index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Importance Performance Analysis (IPA)* memperoleh hasil nilai GAP secara menyeluruh berada pada GAP positif, dari 32 pertanyaan tersebar di IV kuadran, dimana 8 pertanyaan berada pada kuadran I (Kepentingan Tinggi dan

Kepuasan Rendah), sedangkan 9 pertanyaan berada pada kuadran II (Kepentingan Tinggi dan Kepuasan Tinggi), sedangkan 5 pertanyaan berada pada kuadran III (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Rendah), dan terdapat 10 pertanyaan pada kuadran IV (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Tinggi). Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, diperoleh hasil sebesar 82,50%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jalan sangat puas terhadap layanan jalan provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Tangerang). Berdasarkan kriteria pada penafsiran PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 termasuk kriteria BAIK.

Keywords:

*Public Services,
Community Satisfaction,
Provincial Roads.*

Abstract

One of the public services in government activities is the provision of roads by improving the quality of roads, especially provincial roads carried out by the Banten Province Public Works and Spatial Planning Service, which continues to strive to improve the quality of road conditions and increase the type of road surface through gradual concreting. It is necessary to carry out a survey as a form of evaluation of the services provided by the government, namely a survey of the provision of road facilities. The survey was conducted to measure the level of satisfaction with the use of road services by the community and is a serious concern for the Regional Government of Banten Province. This research aims to evaluate the level of customer (community) satisfaction with the public services provided in the form of Development Work Area (WKP) I Provincial Roads by the Banten Province PUPR Service. This research used quantitative methods with respondents who used provincial roads was 267 people, divided into 27 provincial roads in the Tangerang area. The technique for determining the sample size uses the Lemeshow formula. Data collection was carried out by distributing questionnaires, interviews, observation, documentation and literature study. Data were analyzed using methods importance performance analysis (IPA) and methods customer satisfaction index (CSI). The results of the research show that the Importance Performance Analysis (IPA) method obtains overall GAP scores which are in the positive GAP, from 32 questions spread across four quadrants, where 8 questions are in quadrant I (High Importance and Low Satisfaction), while 9 questions are in quadrant II (High Importance and High Satisfaction), while 5 questions are in quadrant III (Low Importance and Low Satisfaction), and there are 10 questions in quadrant IV (Low Importance and High Satisfaction). Based on Customer Statistics Index (CSI) analysis, a result of 82.50% was obtained. This shows that road users are very satisfied with the provincial road services in Development Work Area (WKP) I (Tangerang). Based on the interpretation criteria in PERMENPAN RB No. 14 of 2017 includes GOOD criteria.

A. PENDAHULUAN

Infrastruktur berperan penting dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Infrastruktur yang memadai sangat diperlukan sekali dalam mendukung aktivitas kegiatan sehari-hari masyarakat, seperti halnya infrastruktur jalan dan jembatan. Infrastruktur jalan mendukung kegiatan mobilitas manusia dan barang. Maka dari itu, penyediaan infrastruktur jalan yang baik sangat dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Penyediaan jalan yang baik dapat meningkatkan aksesibilitas, mengurangi waktu perjalanan dan mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) menjabarkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan-kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Berdasarkan Rencana Pembangunan Daerah Provinsi Banten Tahun 2023-2026, dimana salah satunya fungsi penyediaan jalan menjadi sasaran sentral dalam rencana pembangunan daerah Provinsi Banten, maka Pemerintah Daerah Provinsi Banten menentukan strategi untuk pencapaian tujuan tersebut salah satunya, yaitu meningkatkan kualitas jalan provinsi yang mana hal tersebut mengacu pada Agenda 2030 untuk pembangunan berkelanjutan yang disebut *Sustainable Development Goals (SDG's)*.

SDGs merupakan komitmen global dan nasional dalam upaya untuk menyejahterakan masyarakat mencakup 17 tujuan dan sasaran global tahun 2030 yang dideklarasikan baik oleh negara maju maupun negara berkembang di Sidang Umum PBB pada September 2015. Peningkatan kualitas jalan selaras dengan beberapa tujuan dalam *SDG's*, yaitu dalam rangka tujuan (1) Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi; (2) Industri, Inovasi dan Infrastruktur; dan (3) Berkurangnya Kesenjangan. Maka dengan ketiga tujuan *SDG's* tersebut dapat dicapai salah satunya dengan peningkatan kualitas jalan. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Banten Nomor: 620/Kep.420-Huk/2016 Tentang Penetapan Fungsi, Status, dan Kelas Jalan Provinsi Banten dan Penetapan Fungsi Ruas Jalan Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Banten di Luar Arteri Primer dan Kolektor Primer, menetapkan panjang jalan kewenangan Provinsi sepanjang 762,02 Km dengan kondisi jalan sebagai berikut:

Tabel 1
Panjang Jalan dan Kondisi Jalan Provinsi

Tahun	Panjang Jalan	Satuan	Baik	%	Sedang	%	Rusak Ringan	%	Rusak Berat	%
2020	762,02	KM	597,35	78,39	139,21	18,27	10,25	1,35	15,21	2,00
2021	762,02	KM	614,40	80,63	132,42	17,38	6,14	0,80	9,06	1,19

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Banten, 2023.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten terus berupaya meningkatkan pelayanannya dalam bentuk peningkatan kualitas kondisi jalan. Selain meningkatkan kualitas kondisi jalan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten juga melakukan peningkatan jenis permukaan jalan melalui betonisasi secara bertahap sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2
Panjang Jalan Provinsi Berdasarkan Jenis Permukaan

Tahun	Panjang Jalan	Satuan	Di Aspal	Di Beton	Krikil	Tanah
2020	762,02	KM	221,32	524,81	15,90	0
2021	762,02	KM	213,69	532,44	15,90	0

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Banten, 2023.

Kewenangan jalan Provinsi Banten pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I wilayah Tangerang Raya merupakan salah satu wilayah jalan yang sebagian besar berada pada wilayah perkotaan dengan tingkat mobilitas dan intensitas penggunaan jalan yang cukup tinggi sehingga perlu perhatian serius dalam pengelolaannya termasuk peningkatan kualitas pelayanan penggunaan jalan tersebut. Adapun ruas jalan WKP I yang berada pada wilayah Tangerang Raya terdiri dari 27 ruas jalan, sebagai berikut:

Tabel 3
Data Ruas Jalan WKP I Tangerang Raya

No.	No Ruas	Nama Ruas Jalan	Lokasi	Panjang (KM)	Fungsi	Kelas
1	019	Kronjo-Mauk	Kabupaten Tangerang	11,392	JKP 2	III
2	020	Mauk-Teluk Naga	Kabupaten Tangerang	20,978	JKP 2	III
3	021	Teluk Naga-Dadap	Kabupaten Tangerang	8,500	JKP 2	III
4	032	Citeras – Tigaraksa	Kabupaten Tangerang	27,380	JKP 2	III
5	034	Tigaraksa – Malangnengah	Kabupaten Tangerang	15,500	JKP 2	III
6	042	Simpang Bitung – Curug	Kabupaten Tangerang	4,850	JKP 2	III
7	043	Curug-Legok-Parung Panjang	Kabupaten Tangerang	12,680	JKP 2	III
8	046	Cisauk-Jaha	Kabupaten Tangerang	10,668	JKP 2	III
9	045	Jl. Beringin Raya	Kota Tangerang	1,725	JKP 2	III
10	047	Jl Raya By Pass Tangerang (Jl. Sudirman)	Kota Tangerang	4,293	JKP 2	III
11	048	Jl. M.H. Thamrin Kota Tangerang	Kota Tangerang	4,182	JKP 2	III
12	054	Jl. Raden Fatah (Ciledug)	Kota Tangerang	4,200	JKP 2	III
13	062	Jl. Raya Cipondoh (Jl. Hasyim Ashari)	Kota Tangerang	10,450	JKP 2	III
14	063	Jl. Raya Ciledug (Jl. HOS Cokroaminoto)	Kota Tangerang	4,694	JKP 2	III
15	049	Jl. Serpong Raya	Kota Tangerang Selatan	5,360	JKP 2	III
16	050	Jl. Pahlawan Seribu	Kota Tangerang Selatan	9,808	JKP 2	III
17	051	Jl. Serpong Parung	Kota Tangerang Selatan	1,550	JKP 2	III
18	052	Jl. Aria Putra (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	4,465	JKP 2	III
19	053	Jl. Raya Jombang	Kota Tangerang Selatan	6,385	JKP 2	III
20	055	Jl. Otto Iskandardinata (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	0,495	JKP 2	III

No.	No Ruas	Nama Ruas Jalan	Lokasi	Panjang (KM)	Fungsi	Kelas
21	056	Jl. H. Usman (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	0,445	JKP 2	III
22	057	Jl. Pajajaran (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	2,100	JKP 2	III
23	058	Jl. Siliwangi	Kota Tangerang Selatan	2,660	JKP 2	III
24	059	Jl. Puspittek Raya	Kota Tangerang Selatan	4,350	JKP 2	III
25	060	Jl. Surya Kencana-Simpang Dr. Setiabudi	Kota Tangerang Selatan	6,971	JKP 2	III
26	061	Jl. Cabe Raya – Cireunde Raya	Kota Tangerang Selatan	7,024	JKP 2	III
27	-	Simpang Gading Serpong – Serenade Kebon Nanas	Kota Tangerang Selatan dan Kota Tangerang	2,270	JKP 3	III
Total			27 Ruas Jalan Tangerang			

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Banten, 2023.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan kajian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) Tahun 2023. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan Publik yang diberikan berupa Jalan Provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I oleh Dinas PUPR Provinsi Banten dan sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik berupa Jalan Provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I yang diberikan oleh Dinas PUPR Provinsi Banten.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif non eksperimental. Suharsimi Arikunto (2006:14) menjelaskan bahwa penelitian non eksperimental didekati dengan deskriptif, eksploratif, survei dan penelitian evaluasi. Penelitian Deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran cermat atas fenomena sosial tertentu, tanpa melakukan pengujian hipotesa atau menjelaskan hubungan kausal antar variabel. Fokus penelitian ini adalah layanan publik penggunaan jalan raya Provinsi Banten dari penyelenggara layanan berupa Dinas PUPR Provinsi Banten dengan mengacu pada pendapat Zeithaml, et al (1990) yang mengukur pengukuran kepuasan pelayanan melalui model *SERVQUAL*, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles*. Dari kelima indikator layanan tersebut peneliti menghubungkan dengan standar pelayanan minimal jalan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, yaitu aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, kondisi jalan, dan kecepatan. Penyusunan kuesioner berdasarkan metode *service quality*, kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi dalam beberapa bagian, yaitu: Pertanyaan yang mengukur tingkat kepentingan dan pertanyaan yang mengukur tingkat Kepuasan, dengan mengukur persepsi kepuasan pengguna terhadap kualitas jalan. Adapun pilihan skala likert/skorng jawaban sebagai berikut:

- a. Harapan/Tingkat Kepentingan:
- | | |
|-------------------------|--------|
| 1. Sangat Tidak Penting | Skor 1 |
| 2. Tidak Penting | Skor 2 |
| 3. Penting | Skor 3 |
| 4. Sangat Penting | Skor 4 |
- b. Kenyataan/Kinerja/Tingkat Kepuasan:
- | | |
|----------------------|--------|
| 1. Sangat Tidak Puas | Skor 1 |
| 2. Tidak Puas | Skor 2 |
| 3. Puas | Skor 3 |
| 4. Sangat Puas | Skor 4 |

Penentuan jumlah responden penelitian menggunakan rumus Lemeshow (1997), hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut perhitungannya:

$$n = \frac{Z^2 \cdot a \cdot 2P(1 - P)}{d^2}$$

Gambar 1
Rumus Penentuan Jumlah Responden

Sumber: Lemeshow, 1997.

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z : Skor z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P : Maksimal estimasi = 0,5

d : Alpha (0,06) atau sampling error = 6%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,06^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,0036}$$

$$n = 266,777 = 267$$

Dari hasil perhitungan rumus Lemeshow dengan jumlah sampel yang diambil akan dibulatkan menjadi 267 responden yang merasakan layanan jalan, dengan 27 ruas jalan Tangerang (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan).

Tabel 4
Penyebaran Kuesioner di Ruas Jalan Tangerang
(Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan)

No.	Ruas Jalan	Lokasi	Panjang Jalan (KM)	Jumlah Responden
1	Citeras – Tigaraksa	Kabupaten Tangerang	27,380	15
2	Mauk-Teluk Naga	Kabupaten Tangerang	20,978	14
3	Tigaraksa – Malangnengah	Kabupaten Tangerang	15,500	13
4	Curug-Legok-Parung Panjang	Kabupaten Tangerang	12,680	12
5	Kronjo-Mauk	Kabupaten Tangerang	11,392	12
6	Cisauk-Jaha	Kabupaten Tangerang	10,668	12
7	Jl. Raya Cipondoh (Jl. Hasyim Ashari)	Kota Tangerang	10,450	12
8	Jl. Pahlawan Seribu	Kota Tangerang Selatan	9,808	12
9	Teluk Naga-Dadap	Kabupaten Tangerang	8,500	12
10	Jl. Cabe Raya- Cireunde Raya	Kota Tangerang Selatan	7.024	9
11	Jl. Surya Kencana-Simpang Dr. Setiabudi	Kota Tangerang Selatan	6.971	9
12	Jl. Raya Jombang	Kota Tangerang Selatan	6.385	9
13	Jl. Serpong Raya	Kota Tangerang Selatan	5.360	9
14	Simpang Bitung – Curug	Kabupaten Tangerang	4.850	9
15	Jl. Raya Ciledug (Jl. HOS Cokroaminoto)	Kota Tangerang	4.694	9
16	Jl. Aria Putra (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	4.465	9
17	Jl. Puspitek Raya	Kota Tangerang Selatan	4.350	9
18	Jl Raya By Pass Tangerang (Jl. Sudirman)	Kota Tangerang	4.293	9
19	Jl. Raden Fatah (Ciledug)	Kota Tangerang	4.200	8
20	Jl. M.H. Thamrin Kota Tangerang	Kota Tangerang	4.182	8
21	Jl. Siliwangi	Kota Tangerang Selatan	2.660	8
22	Simpang Gading Serpong – Serenade Kebon Nanas	Kota Tangerang Selatan dan Kota Tangerang	2.270	8
23	Jl. Pajajaran (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	2.100	8
24	Jl. Beringin Raya	Kota Tangerang	1.725	8
25	Jl. Serpong Parung	Kota Tangerang Selatan	1.550	8
26	Jl. Otto Iskandardinata (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	0.495	8
27	Jl. H. Usman (Ciputat)	Kota Tangerang Selatan	0.445	8
Total			267 Responden	

Sumber: Data Diolah, Tahun 2023.

Lokasi penelitian di Dinas PUPR Provinsi Banten dengan penilaian publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi pustaka. Dalam menganalisis data pada penelitian menggunakan uji kredibilitas data (uji validitas dan reliabilitas), *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Uji Validitas

Uji validitas untuk memastikan instrumen penelitian (kuisisioner) adalah tepat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diuji. Adapun gambar rumus statistik yang digunakan untuk melakukan uji validitas sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1} x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Rumus Uji Validitas Data

Sumber: Ghozali dalam Ahmad Sinnun, 2017.

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah responden

X : Skor tiap item

Y : Skor seluruh item responden

Jika nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid. Apabila lebih kecil atau sama dengan, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan sebagai syarat untuk mengetahui normalitas data Adapun gambar rumus untuk uji reliabilitas *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_i = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Gambar 3

Rumus Uji Reliabilitas Data

Sumber: Arikunto dalam Regina Sipayung, 2023.

Keterangan:

r_i : Koefisien *Alpha Cronbach*

K : Banyaknya item

$\sum S_i^2$: Jumlah varians item

S_t^2 : Varians total

Jika nilai koefisien *alpha* > r tabel berarti instrumen reliabel begitu sebaliknya bila nilai koefisien *alpha* ≤ r tabel berarti instrumen tidak reliabel.

Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagaimana yang pernah dilakukan oleh Martilla dan James (1977). Analisis ini membandingkan nilai ekspektasi (kepentingan) dengan nilai performa atau kepuasan dari masing-masing atribut pelayanan. Tahapan menghitung *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu:

- a. Membuat tabulasi data tingkat kepentingan dan kepuasan;
- b. Menghitung nilai rata rata kepentingan dan kepuasan;
- c. Mempersiapkan nilai mean yang digunakan menjadi posisi pada *important performance matrix*; dan menghitung keseluruhan kepentingan dan kepuasan sebagai batas dalam diagram kartesius.

$$X = \frac{\sum_i^n = i X i}{X}$$

Gambar 4

Rumus Nilai Mean Pada IPA

Sumber: Supranto dalam Ahmad Sinnun, 2017.

Keterangan:

- $\sum_i^n = i X i$: Total rata-rata kepentingan dan kepuasan
- X : Total pertanyaan

Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran:



Gambar 5

Diagram Kartesius

Sumber: Nasution dalam Sambagia, N. L, Tahun 2021

Keterangan:

- a. Kuadran I Artinya pada atribut-atribut yang terletak pada kuadran I merupakan atribut yang sangat krusial dan segera harus ditindak lanjuti.
- b. Kuadran II Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini cukup baik dan mampu untuk dipertahankan.
- c. Kuadran III Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus.
- d. Kuadran IV Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak pemerintah perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut tersebut kepada atribut-atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi.

Analisis Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan, yang diukur Perhitungan tingkat kepuasan layanan dilakukan dengan rumus:

1. Tahap pertama adalah menentukan *mean importance score (MIS)* rata-rata kepentingan tiap-tiap atribut, nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen:

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Yi)}{n}$$

Keterangan:

MIS = Rata-Rata Kepentingan
 $\sum_{i=1}^n Yi$ = Total kepentingan peratribut
 n = Jumlah responden

2. Tahapan kedua adalah menghitung *Weighting Factor (WF)* per atribut, rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\%$$

Keterangan:

WF = *Weighting Factor*
 MISi = Total rata-rata kepentingan peratribut
 $\sum_{i=1}^p MISi$ = Jumlah rata-rata kepentingan

3. Tahapan ketiga adalah membuat *Mean Satisfaction Score (MMS)* rata-rata kepuasan tiap atribut dengan rumus:

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n Xi)}{n}$$

Keterangan:

MSS = Rata-rata kepuasan
 $\sum_{i=1}^n Xi$ = Total kepuasan peratribut
 n = Jumlah responden

4. Tahapan keempat adalah membuat *Weight Score* (WS), dengan rumus:

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keterangan:

- WS_i = *Weight Score*
 WF = *Weighting Factor* Per atribut
 MSS = rata-rata kepuasan per atribut

5. Tahapan kelima yaitu menghitung *Customer Satisfaction Index*, dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

- CSI = *Indek Kepuasan Pelanggan*
 $\sum_{i=1}^p WS_i$ = total *Weight Score*
 HS = skala maksimum

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan:

Tabel 5
Penafsiran Interval

Rentang Skala	Persentase %	Interpretasi
1,00-1,75	0-25	Sangat Tidak Puas
1,76-2,50	26-50	Tidak Puas
2,51-3,25	51-75	Puas
3,26-4,00	76-100	Sangat Puas

Sumber: Widoyoko dalam Simon Fernando et al, 2022.

Adapun penafsiran interval berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditunjukkan pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6
Penafsiran Interval PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuisioner. “Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0.3610 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. (Sugiyono, 2018:126)”. Hasil pengujian validitas (nilai kepentingan dan kepuasan) terhadap instrument/angket Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) memiliki nilai diatas 0.3610. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen/angket Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas suatu instrument dengan uji statistic *Cronbach’Alpha*. dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach’Alpha* lebih besar dari 0.60. Hasil pengujian reliabilitas (nilai kepentingan dan kepuasan) terhadap instrumen/angket Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) dinyatakan bahwa dalam penelitian ini memiliki nilai alphanya ≥ 0.60 , sehingga instrumen tersebut dinyatakan Reliabel.

Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil perhitungan *Importance – Performance Analysis (IPA)* ini disajikan dalam bentuk tabel dan diagram kartesius (*IPA*) sebagai berikut:

Tabel 7
Nilai GAP Per Atribut Kepentingan dan Kepuasan

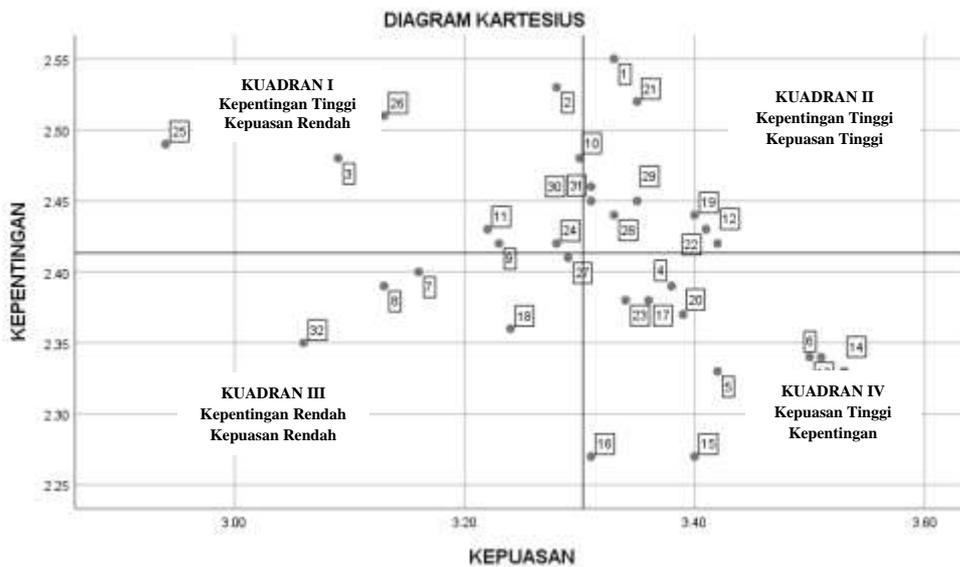
No.	Atribut/Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Kualitas dan kemulusan permukaan badan jalan	2.55	3.33	0.77
2	Ketahanan permukaan badan jalan	2.53	3.28	0.75
3	Kualitas permukaan bahu jalan (samping jalan)	2.48	3.09	0.61
4	Kualitas geometrik (posisi tikungan, turunan, tanjakan, lurus jalan)	2.39	3.38	0.99
5	Lebar jalan yang dilalui memberikan kenyamanan dan rasa aman	2.33	3.42	1.09
6	Kualitas jembatan	2.34	3.51	1.17
7	Ketersediaan gorong-gorong sesuai dengan kebutuhan	2.40	3.16	0.76
8	Kualitas gorong-gorong berfungsi dengan baik dalam menyalurkan air dari permukaan jalan	2.39	3.13	0.73
9	Kondisi jalan lebih tinggi dari saluran air	2.42	3.23	0.81
10	Kondisi disekitar jalan yang bersih	2.48	3.30	0.82

No.	Atribut/Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
11	Kondisi jalan yang bebas dari hambatan (seperti : parkir liar, pedagang kaki lima, bangunan liar)	2.43	3.22	0.79
12	Kualitas pemeliharaan jalan	2.42	3.42	1.00
13	Jalan mendukung aspek tempuh yang lebih cepat dalam melakukan mobilitas warga	2.34	3.50	1.16
14	Jalan menghubungkan pusat perekonomian	2.33	3.53	1.20
15	Jalan menghubungkan pusat layanan pemerintahan.	2.27	3.40	1.13
16	Petugas telah melakukan perencanaan pembangunan jalan dengan tepat	2.27	3.31	1.04
17	Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh kualitas material pembangunan/pemeliharaan jalan	2.38	3.36	0.99
18	Petugas memberikan informasi kepada pengguna jalan dalam pelaksanaan pembangunan/pemeliharaan jalan	2.36	3.24	0.89
19	Petugas telah melakukan pengawasan pembangunan jalan	2.44	3.40	0.96
20	Petugas melakukan tindakan perbaikan dan pemeliharaan jalan sesuai dengan prosedur	2.37	3.39	1.01
21	Jalan yang dibangun memperhatikan aspek keselamatan pengguna jalan	2.52	3.35	0.82
22	Pembangunan jalan berdampak bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat	2.43	3.41	0.97
23	Petugas memberikan jaminan dan kepastian waktu dalam perbaikan jalan	2.38	3.34	0.96
24	Informasi yang diberikan oleh petugas akurat dan mudah difahami pengguna jalan	2.42	3.28	0.86
25	Pembangunan jalan memperhatikan aspek keadilan bagi penyandang disabilitas (guiding block); Gender, lansia dan anak (Kursi tunggu lansia, ibu hamil, anak dll)	2.49	2.94	0.46
26	Pembangunan jalan ramah lingkungan (Penghijauan bahu Jalan)	2.51	3.13	0.63
27	Petugas memberikan pelayanan perbaikan jalan sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan	2.41	3.29	0.88
28	Keramahan petugas dalam penanganan keluhan pengguna jalan	2.44	3.33	0.88
29	Kecepatan respon dalam penanganan keluhan pengguna jalan	2.45	3.35	0.90

No.	Atribut/Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
30	Kecepatan tindakan dalam pemeliharaan dan perbaikan jalan	2.46	3.31	0.85
31	Petugas bertindak dengan cepat dalam penanganan kerusakan jalan akibat bencana	2.45	3.31	0.86
32	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pengguna jalan baik melalui call center, email, media massa, media sosial, maupun langsung	2.35	3.06	0.71
Nilai Rata-Rata		2.41	3.30	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023.

Berdasarkan Tabel 7, nilai GAP metode *Importance - Performance Analysis (IPA)* pada 32 pertanyaan, seluruh pertanyaan bernilai positif yang menunjukkan masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR).



Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2023.

Keterangan:

- Kuadran I (Kepentingan Tinggi dan Kepuasan Rendah Sehingga Pemerintah Wajib Memprioritaskan Perbaikan Layanan), terdapat pada 8 item pertanyaan yaitu : Ketahanan permukaan badan jalan; Kualitas permukaan bahu jalan; Kondisi jalan lebih tinggi dari saluran air; Kondisi disekitar jalan yang bersih; Kondisi jalan yang bebas dari hambatan (seperti : parkir liar, pedagang kaki lima, bangunan liar); Informasi yang diberikan oleh petugas akurat dan mudah difahami pengguna jalan; Pembangunan jalan memperhatikan aspek keadilan bagi penyandang disabilitas; Gender, lansia dan anak; Pembangunan jalan ramah lingkungan.

- b. Kuadran II (Kepentingan Tinggi dan Kepuasan Tinggi Sehingga Perlu Dipertahankan, Dan Lebih Baik Jika Ditingkatkan), terdapat pada 9 item pertanyaan yaitu: Kualitas dan kemulusan permukaan badan jalan; Kualitas pemeliharaan jalan; Petugas telah melakukan pengawasan pembangunan jalan; Jalan yang dibangun memperhatikan aspek keselamatan pengguna jalan; Pembangunan jalan berdampak bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat; Keramahan petugas dalam penanganan keluhan pengguna jalan; Kecepatan respon dalam penanganan keluhan pengguna jalan; Kecepatan tindakan dalam pemeliharaan dan perbaikan jalan; Petugas bertindak dengan cepat dalam penanganan kerusakan jalan akibat bencana.
- c. Kuadran III (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Rendah Maka Tidak Terlalu Membutuhkan Perhatian Khusus), terdapat pada 5 item pertanyaan yaitu: Ketersediaan gorong-gorong sesuai dengan kebutuhan; Kualitas gorong-gorong berfungsi dengan baik dalam menyalurkan ; Petugas memberikan informasi kepada pengguna jalan dalam pelaksanaan pembangunan/pemeliharaan jalan; Petugas memberikan pelayanan perbaikan jalan sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan; Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pengguna jalan baik melalui call center, email, media massa, media sosial, maupun langsung
- d. Kuadran IV (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Tinggi sehingga terjadi Surplus Kepuasan. Oleh karena itu pihak pemerintah perlu mengalokasikan anggaran kepada urusan lainnya yang mempunyai prioritas penanganan yang lebih tinggi, terdapat pada 10 item pertanyaan yaitu : Kualitas geometrik (posisi tikungan, turunan, tanjakan, lurus jalan); Lebar jalan yang dilalui memberikan kenyamanan dan rasa aman; Kualitas jembatan; Jalan mendukung aspek tempuh yang lebih cepat dalam melakukan mobilitas warga; Jalan menghubungkan pusat perekonomian; Jalan menghubungkan pusat layanan pemerintahan; Petugas telah melakukan perencanaan pembangunan jalan dengan tepat; Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh kualitas material pembangunan/pemeliharaan jalan; Petugas melakukan tindakan perbaikan dan pemeliharaan jalan sesuai dengan prosedur; Petugas memberikan jaminan dan kepastian waktu dalam perbaikan jalan.

Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* ini disajikan dalam Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Keseluruhan Metode CSI

Atribut/Pertanyaan	MIS	MSS	WF (%)	WS	WT	CSI
1	2.55	3.33	0.03%	0.11	3.30	82.50%
2	2.53	3.28	0.03%	0.11		
3	2.48	3.09	0.03%	0.10		
4	2.39	3.38	0.03%	0.10		
5	2.33	3.42	0.03%	0.10		
6	2.34	3.51	0.03%	0.11		
7	2.40	3.16	0.03%	0.10		
8	2.39	3.13	0.03%	0.10		

Atribut/Pertanyaan	MIS	MSS	WF (%)	WS	WT	CSI
9	2.42	3.23	0.03%	0.10		
10	2.48	3.30	0.03%	0.11		
11	2.43	3.22	0.03%	0.10		
12	2.42	3.42	0.03%	0.11		
13	2.34	3.50	0.03%	0.11		
14	2.33	3.53	0.03%	0.11		
15	2.27	3.40	0.03%	0.10		
16	2.27	3.31	0.03%	0.10		
17	2.38	3.36	0.03%	0.10		
18	2.36	3.24	0.03%	0.10		
19	2.44	3.40	0.03%	0.11		
20	2.37	3.39	0.03%	0.10		
21	2.52	3.35	0.03%	0.11		
22	2.43	3.41	0.03%	0.11		
23	2.38	3.34	0.03%	0.10		
24	2.42	3.28	0.03%	0.10		
25	2.49	2.94	0.03%	0.09		
26	2.51	3.13	0.03%	0.10		
27	2.41	3.29	0.03%	0.10		
28	2.44	3.33	0.03%	0.11		
29	2.45	3.35	0.03%	0.11		
30	2.46	3.31	0.03%	0.11		
31	2.45	3.31	0.03%	0.10		
32	2.35	3.06	0.03%	0.09		
Total Rata-Rata	77.24			3.30		

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2023.

Hasil analisis *CSI* bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Jalan Provinsi pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) memiliki nilai 82.50 %. Hal ini menunjukkan masyarakat **SANGAT PUAS** akan pelayanan jalan provinsi (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan). Adapun nilai pembandingan berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dengan skala ini, maka masuk kriteria **BAIK** karena nilai interval konversi berada pada 76,61 - 88,30.

D. SIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis GAP perbandingan antara kepentingan dan kepuasan, pada 32 pertanyaan maka diperoleh nilai GAP secara menyeluruh berada pada GAP positif.
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dari 32 pertanyaan tersebar di IV kuadran yaitu sebagai berikut:
 - a. Terdapat 8 pertanyaan berada pada kuadran I (kepentingan tinggi, kepuasan rendah sehingga pemerintah wajib memprioritaskan perbaikan layanan).
 - b. Terdapat 9 pertanyaan berada pada kuadran II (kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi sehingga perlu dipertahankan, dan lebih baik jika ditingkatkan).
 - c. Terdapat 5 pertanyaan berada pada kuadran III (kepentingan rendah dan kepuasan rendah maka tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus).
 - d. Terdapat 10 berada pada kuadran IV (kepentingan rendah dan kepuasan tinggi sehingga terjadi surplus kepuasan. oleh karena itu pihak pemerintah perlu mengalokasikan anggaran kepada urusan lainnya yang mempunyai prioritas penanganan yang lebih tinggi).
3. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh nilai sebesar 82,50%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan pelayanan jalan provinsi pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan) merasa Sangat Puas. Adapun nilai pembanding berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dengan skala ini, maka masuk kriteria BAIK karena nilai interval konversi berada pada 76,61 - 88,30.

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran dari peneliti, yaitu Pemerintah Provinsi Banten sebaiknya melakukan perbaikan terhadap layanan yang memprioritaskan perbaikan jalan pada layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi sedangkan kepuasan rendah yang berada pada kuadran I berupa ketahanan permukaan jalan; kualitas permukaan bahu jalan; jalan lebih tinggi dari saluran air; kondisi sekitar jalan yang bersih; kondisi jalan yang bebas dari hambatan; informasi yang diberikan oleh petugas akurat dan mudah dipahami pengguna jalan; pembangunan jalan memperhatikan aspek keadilan bagi penyandang disabilitas; dan pembangunan jalan ramah lingkungan (penghijauan jalan).

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional RI. *SDGs Knowledge Hub Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan*. URL: <https://sdgs.bappenas.go.id/>, diakses pada Tanggal 20 Juli 2024.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya, 22(2): 105-122.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business.
- Fernando, S., Sabri, T., & Suparjan, S. (2022). *Pengembangan Bahan Ajar Berbasis Web pada Materi Sistem Pencernaan Manusia Kelas V Sekolah*. Jurnal Tunas Bangsa, 9(1): 18-31.

- Gubernur Banten. (2016). *Surat Keputusan Gubernur Banten Nomor: 620/Kep.420-Huk/2016 Tentang Penetapan Fungsi, Status, dan Kelas Jalan Provinsi Banten dan Penetapan Fungsi Ruas Jalan Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Banten di Luar Arteri Primer dan Kolektor Primer*. Serang.
- Irawan, Prasetya. (2006). *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. DIA FISIP: Universitas Indonesia.
- Menteri Pekerjaan Umum. (2010). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2010 Tentang Standar Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Sambagia, N. L., Wahyudi, T., & Djanggu, N. H. (2021). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Singkawang Menggunakan Metode Service Quality, Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 5(1).
- Sinnun, A. (2017). *Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web dengan Metode Serqual, IPA dan CSI*. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Sipayung, R. (2023). *The Influence of Background Motivation on The Mathematics Learning Achievement of Class V Students of SD Negeri 040529 Ajibuhara Tiga Panah District Karo Regency Academic Year 2021/2022*. *Journal on Education*, 5(4), 15614-15630.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya. (2003). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.