

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP HASIL
PEMBANGUNAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
RUANG (PUPR) PROVINSI BANTEN UNTUK WILAYAH KERJA
PEMBANGUNAN I (KABUPATEN TANGERANG,
KOTA TANGERANG DAN TANGERANG SELATAN)**

*Public Satisfaction Index Towards Development Results of The PUPR Department
of Banten Province for Development Work Area I (Tangerang Regency, Tangerang
City and South Tangerang)*

¹Resti Meliana Sari, ²Arlan Marzan, ³Isvan Taufik, ⁴Karvina Budiwati Apriliani,
⁵Agus Lukman Hakim, ⁶Hanifah

^{1,2,3}Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Banten,

⁴Magister Studi Lingkungan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

^{5,6}PT Abyakta Sinergi Nusantara

¹restimeliana@bantenprov.go.id, ²arlan.marzan@bantenprov.go.id, ³isvantaufik@bantenprov.go.id,

⁴karvina.budiwatiapriliani@bantenprov.go.id, ⁵aguslukman091@gmail.com,

⁶hanifahh1012@gmail.com

Kata Kunci:

ABSTRAK

Indeks Kepuasan
Masyarakat, Hasil
Pembangunan Dinas
PUPR Provinsi Banten

Tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Hasil Pembangunan Dinas PUPR Provinsi Banten untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) adalah untuk menganalisis terkait kondisi rill terkait pembangunan Infrastruktur Kewenangan Dinas PUPR Provinsi Banten dan melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan, Menurut Zeithaml, et al dalam Bazarah, J., et.al (2021) indikator atau pengukuran, yaitu (1) ketersediaan fisik (*availability*) (2) kualitas fisik (*quality*) (3) kesesuaian (*appropriateness*) (4) efektivitas pemanfaatan (*utility*) (5) kontribusi terhadap perekonomian. Adapun jenis infrastruktur prioritas yang dimaksud adalah jalan, drainase, jembatan yang menjadi kewenangan Dinas PUPR Provinsi Banten. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling penentuan sampel peneliti menggunakan rumus Lemeshow, Jumlah sampel 267 responden yang merasakan layanan Infrastruktur dengan 26 ruas jalan Tangerang (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan) dibagi menjadi 3 klaster ruas jalan yaitu Panjang, sedang dan pendek. Penghitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) menggunakan kriteria penafsiran IKLI dan mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil Nilai

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) secara keseluruhan yaitu mendapatkan nilai IKLI sebesar 3,02. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan infrastruktur yang dinilai masyarakat, puas terhadap layanan infrastruktur yang diberikan, oleh Pemerintah Dinas PUPR Provinsi Banten.

Keywords:

Community Satisfaction Index, Development Results Dinas PUPR Provinsi Banten

Abstract

The purpose of the Community Satisfaction Index for the Development Results of the Banten Provincial PUPR Office for Development Work Area I (Tangerang Regency, Tangerang City and South Tangerang) is to analyze the real conditions related to the development of the Infrastructure Authority of the Banten Provincial PUPR Office and evaluate the services provided, According to Zeithaml, et al in Bazarah, J., et.al (2021) Indicators or measurements, namely (1) physical availability (Availability) (2) Physical Quality (3) Appropriateness (4) Utility Effectiveness (5) Contribution to the Economy. The types of priority infrastructure in question are roads, drainage, and bridges which are under the authority of the Banten Provincial PUPR Office. The sampling technique used purposive sampling to determine the sample of the researcher using the Lemeshow formula, The number of samples of 267 respondents who experienced Infrastructure services with 26 Tangerang road sections (Tangerang Regency, Tangerang City and South Tangerang City) was divided into 3 road clusters, namely Long, medium and short. The calculation of the Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) uses IKLI interpretation criteria and refers to PermenPANRB Number 14 of 2017. The overall result of the Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) was to get an IKLI score of 3.02. The score shows that the performance of infrastructure services assessed by the community is satisfied with the infrastructure services provided by the Banten Provincial PUPR Office Government.

A. PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan dasar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu indikator untuk melihat pembangunan adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator untuk melihat hasil pembangunan yang telah dilakukan dan juga berguna untuk menentukan arah pembangunan di masa yang akan datang. Indonesia salah satu negara yang berkembang, pemerintah menepatkan prioritas tinggi pada pembangunan ekonomi. Salah satu roda penggerak pertumbuhan ekonomi adalah infrastuktur. Ketidacukupan infrastruktur merupakan salah satu kunci terjadinya hambatan bagi pertumbuhan ekonomi yang lebih cepat Infrastruktur juga berpengaruh penting bagi peningkatan nilai konsumsi, peningkatan produktivitas tenaga kerja dan akses kepada lapangan kerja, serta peningkatan kemakmuran nyata dan terwujudnya stabilitas makro ekonomi, yaitu keberlanjutan fiskal, berkembangnya pasar kredit, dan pengaruhnya terhadap pasar tenaga kerja.

Pembangunan infrastruktur tidak hanya digunakan sebagai penggerak perekonomian tapi juga dapat mempercepat pemerataan pembangunan sehingga kesejahteraan masyarakat seperti halnya penurunan kemiskinan dan penurunan pengangguran dapat tercapai. Bentuk dari infrastruktur terbagi menjadi dua jenis, yaitu infrastruktur ekonomi dan infrastruktur sosial. Sesuai dengan Visi-Misi Presiden dan Wakil Presiden terpilih Prabowo-Gibran. Pada Visi disebutkan Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045' dengan misi ASA CITA:

1. Memperkokoh ideologi Pancasila, demokrasi, dan hak asasi manusia.
2. Memantapkan sistem pertahanan keamanan negara dan mendorong kemandirian bangsa melalui swasembada pangan, energi, air, ekonomi kreatif, ekonomi hijau, dan ekonomi biru.
3. Meningkatkan lapangan kerja yang berkualitas, mendorong kewirausahaan, mengembangkan industri kreatif, dan melanjutkan pengembangan infrastruktur.
4. Memperkuat pembangunan sumber daya manusia, sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas.
5. Melanjutkan hilirisasi dan industrialisasi untuk meningkatkan nilai tambah di dalam negeri.
6. Membangun dari desa dan dari bawah untuk pemerataan ekonomi dan pemberantasan kemiskinan.
7. Memperkuat reformasi politik, hukum, dan birokrasi, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan korupsi dan narkoba.
8. Memperkuat penyelarasan kehidupan yang harmonis dengan lingkungan, alam, dan budaya, serta peningkatan toleransi antarumat beragama untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur.

Pembangunan infrastruktur Provinsi Banten ditangani oleh perangkat daerah berupa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten yang melakukan kegiatan layanan di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Banten yang terbagi pada Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan), Wilayah Kerja II (Kabupaten Serang, Kota Serang dan Kota Cilegon) serta Wilayah Kerja III yang terdiri dari Kabupaten Pandeglang dan Kabupaten Lebak. Pada Kajian difokuskan pada Layanan Infrastruktur Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) yang merupakan wilayah yang menfokuskan pada perdagangan, industri dan jasa. Layanan yang diberikan dinas PUPR Provinsi Banten di Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) berupa penyediaan sarana dan prasarana dasar, pembukaan keterisolasian wilayah, jalan, layanan drainase, layanan jembatan dan beberapa layanan infrastuktur lainnya yang merupakan program prioritas agenda pembangunan di Provinsi Banten.

Atas dasar tersebut, dibutuhkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Hasil Pembangunan Dinas PUPR Provinsi Banten Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) sebagai ukuran umpan balik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Banten. Melalui pengukuran kepuasan masyarakat ini maka upaya untuk mewujudkan *good local governance* dan misi Dinas PUPR Provinsi Banten untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan prima, peningkatan investasi dan daya saing daerah akan dapat

dicapai karena adanya evaluasi kinerja dalam rangka perbaikan kinerja layanan infrastruktur secara terus menerus di Pemerintah Provinsi Banten.

Tujuan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Hasil Pembangunan Dinas PUPR Provinsi Banten, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Hasil Pembangunan Dinas PUPR Provinsi Banten untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan).
2. Menjelaskan upaya yang perlu dilakukan Dinas PUPR Provinsi Banten dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan Publik Hasil Pembangunan Dinas PUPR Provinsi untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan).

B. METODE

Indikator atau pengukuran yang di analisis terkait Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan pelayanan publik atas hasil pembangunan Dinas PUPR Provinsi untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) yang didasarkan pada sejumlah indikator menurut Gibson dalam Haliza, S. N., et.al (2024), yaitu: (1) ketersediaan fisik (*availability*); (2) kualitas fisik (*quality*); (3) kesesuaian (*appropriateness*); (4) efektivitas pemanfaatan (*utility*); (5) kontribusi terhadap perekonomian. Adapun jenis infrastruktur prioritas yang dimaksudkan adalah jalan, drainase jembatan yang menjadi kewenangan Dinas PUPR Provinsi Banten. Beberapa indikator pada jenis infrastruktur ini selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 1
Jenis Infrastruktur dan Indikator

No .	Jenis Infrastruktur	Indikator
1	Jalan	Ketersediaan Fisik Jalan Raya Kualitas Fisik Jalan Raya Kesesuaian Jalan Raya Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur Jalan Raya Kontribusi Terhadap Peningkatan Perekonomian
2	Drainase	Ketersediaan Fisik Drainase Kualitas Fisik Drainase Kesesuaian Drainase Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur Drainase Kontribusi Terhadap Peningkatan Perekonomian
3	Jembatan	Ketersediaan Fisik Jembatan Kualitas Fisik Jembatan Kesesuaian Jembatan Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur Jembatan Kontribusi Terhadap Peningkatan Perekonomian

Sumber: Data instrumen survei IKM, 2024.

Pengumpulan data dilakukan secara sistematis, seluruh kebutuhan data yang diperlukan diidentifikasi dan dikumpulkan secara terstruktur. Setelah kuesioner dibuat, populasi yang menjadi target survei yaitu seluruh Masyarakat Kabupaten Serang yang menggunakan layanan infrastruktur (jalan, drainase dan jembatan), teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, penentuan sampel peneliti menggunakan rumus Lemeshow (1997), dengan hasil sebagai berikut:

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

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 di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil, yaitu:

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

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

$$n = 266,777 = 267$$

Jumlah sampel yang diambil akan dibulatkan menjadi 267 responden yang merasakan layanan Infrastruktur Jumlah sampel 267 dengan 26 ruas jalan Tangerang (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan) dibagi menjadi 3 klaster ruas jalan, yaitu panjang, sedang dan pendek. Berikut penyebaran ruas jalan Tangerang:

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Ruas Jalan di WKP I Keputusan Gubernur Banten
Nomor 620/Kep.16-Huk/2023

SK STATUS RUAS JALAN PROVINSI BANTEN (WILAYAH TANGERANG)					
No.	Nama Ruas Jalan	Panjang Jalan (KM)	Kategori Panjang Jalan	Wilayah	Jumlah Responden
1	Mauk - Teluk Naga	21,000	Panjang	Tangerang	15
2	Tigaraksa - Maja	17,550	Panjang	Tangerang	13
3	Malangnengah - Tigaraksa	15,500	Panjang	Tangerang	13
4	Curug- Legok – Parung Panjang	12,680	Panjang	Tangerang	11
5	Kronjo - Mauk	11,390	Panjang	Tangerang	11
6	Cisauk- Jaha	10,670	Panjang	Tangerang	11
7	Jl Raya Cipondoh (Jl Hasyim Ashari)	10,450	Panjang	Tangerang	11
8	Jl Pahlawan Seribu	9,808	Panjang	Tangerang	11
9	Teluk Naga - Dadap	8,500	Sedang	Tangerang	10
10	Jl. Cabe Raya – Cireunde Raya	7,024	Sedang	Tangerang	10

SK STATUS RUAS JALAN PROVINSI BANTEN (WILAYAH TANGERANG)					
No.	Nama Ruas Jalan	Panjang Jalan (KM)	Kategori Panjang Jalan	Wilayah	Jumlah Responden
11	Jl. Raya Jombang	6,385	Sedang	Tangerang	10
12	Jengot - Kronjo	5,720	Sedang	Tangerang	10
13	Jl Serpong Raya	5,360	Sedang	Tangerang	10
14	Sp. Bitung - Curug	4,850	Sedang	Tangerang	10
15	Jl. Raya Ciledug (Jl. Hos Cokroaminoto)	4,694	Sedang	Tangerang	10
16	Jl. Arya Putra (Ciputat)	4,465	Sedang	Tangerang	10
17	Jl. Puspitek Raya	4,350	Sedang	Tangerang	10
18	Jl. Raden Fatah (Ciledug)	4,200	Pendek	Tangerang	9
19	Jl. M.H. Tahmrin Kota Tangerang	4,182	Pendek	Tangerang	9
20	Jl. Raya By Pass Tangerang (Jl. Sudirman)	3,100	Pendek	Tangerang	9
21	Jl. Siliwangi	2,660	Pendek	Tangerang	9
22	Jl. Surya Kencana – Simpang Dr. Setiabudi	2,346	Pendek	Tangerang	9
23	Sp. Gading Serpong- Serenade Kebon Nanas	2,270	Pendek	Tangerang	9
24	Jl. Pajajaran (Ciputat)	2,100	Pendek	Tangerang	9
25	Jl. Serpong – Parung	1,550	Pendek	Tangerang	9
26	Jl. Oto Iskandardinata (Ciputat)	0,495	Pendek	Tangerang	9
Jumlah					267

Sumber: SK Status Ruas Jalan Provinsi Banten Tahun 2023.

Kendali Mutu Survei

1. Pewawancara lapangan atau enumerator adalah minimal mahasiswa tingkat akhir yang mendapatkan pelatihan atau workshop sebelum pelaksanaan survei.
2. Wawancara dikontrol secara sistematis oleh koordinator survei dengan melakukan cek ulang di lapangan (*spot check*) untuk menjamin akurasi data yang diperlukan.
3. Peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen kajian, berikut rumus uji validitas dan reliabilitas.

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert, yakni skala yang biasa digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atas fenomena tertentu. Pilihan skoring jawaban untuk item pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3
Skala Pengukuran Kuesioner

Alternatif Jawaban	Bobot
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Cukup Puas	3
Sangat Puas	4

Sumber: Sugiyono, 2018.

Tahapan dalam Analisis Data dalam penyusunan kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap hasil pembangunan Dinas PUPR Provinsi Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) dilakukan langkah berikut:

1. Pemeriksaan dan Pembersihan Data: untuk memastikan kelengkapan data, dilakukan pemeriksaan agar semua kuesioner terisi sepenuhnya.
2. Koding Data, pada tahap ini pengkodean dilakukan untuk pertanyaan terbuka dan tertutup. Untuk pertanyaan terbuka, jawaban akan dikodekan sesuai kategori yang relevan. Sedangkan untuk pertanyaan tertutup, semua jawaban dari pertanyaan pilihan ganda atau skala Likert akan dipastikan telah dikodekan dengan benar.
3. Input Data, Data akan dimasukkan secara manual ke dalam perangkat lunak analisis statistik. Setelah itu, verifikasi data dilakukan untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam proses pemasukan data.
4. Analisis Data, pada tahap ini akan dilakukan analisis statistik deskriptif dan visualisasi data. Selanjutnya, penghitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dengan kriteria menggunakan kriteria penafsiran IKLI dan mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.
 - a) Dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur layanan infrastruktur. Setiap unsur memiliki bobot nilai rata-rata tertimbang yang sama. Bobot nilai rata-rata tertimbang diperoleh menggunakan rumus berikut:

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

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

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

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, menentukan kategori kepuasan berdasarkan skor indeks, di mana akan ditentukan kategori kepuasan pada Tabel penafsiran Stanford labovit (Fernando, S., et.al (2022):

Tabel 4
Penafsiran Interval

Rentang Skala	Persentase %	Kriteria Penafsiran
1,00 – 1,75	0 – 25	Tidak Puas
1,76 – 2,50	26 – 50	Kurang Puas
2,51 – 3,25	51 – 75	Puas
3,26 – 4,00	76 – 100	Sangat Puas

Sumber: Fernando, S., et.al, 2022.

5. Interpretasi dan Rekomendasi

Interpretasi hasil analisis statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian dan dikaitkan dengan teori yang sudah dibangun. Selanjutnya, akan dibandingkan temuan dengan literatur yang ada untuk melihat konsistensi atau perbedaan yang terjadi. Rekomendasi praktis atau implikasi kebijakan yang relevan serta merumuskan prioritas peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan infrastruktur akan diberikan pada akhir kajian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk memastikan instrumen penelitian (kuisisioner) adalah tepat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diuji. Sebuah instrumen dikatakan valid bila r hitung $> r$ tabel dan bila r hitung $< r$ tabel maka dinyatakan tidak valid (Imam Ghazali dalam Erni Widajanti (2013: 18)). Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25, jadi jika korelasi antara butir dengan skor total = 0.3610 (minimum), maka dinyatakan valid item instrumen tersebut, tetapi bila kurang dari 0.3610 berarti tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas menggunakan program SPSS versi 25 pada Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pembangunan Dinas PUPR Provinsi Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan).

Tabel 5
Hasil Uji Validitas

No.	Atribut/Pertanyaan	R Hitung	R Tabel (0,05)	Keterangan
1	Ketersediaan kondisi kuantitas lebar jalan	0,477	0,361	Valid
2	Ketersediaan trotoar bagi pejalan kaki	0,439	0,361	Valid
3	Ketersediaan bahu jalan bagi kondisi darurat/pemberhentian kendaraan	0,402	0,361	Valid
4	Ketersediaan median jalan/pemisah sisi tengah jalan	0,506	0,361	Valid
5	Ketersediaan Guiding Block pada trotoar jalan bagi penyandang disabilitas	0,421	0,361	Valid
6	Kualitas kemulusan permukaan badan jalan	0,577	0,361	Valid
7	Kualitas ketahanan permukaan badan jalan	0,515	0,361	Valid
8	Kualitas permukaan bahu jalan	0,491	0,361	Valid
9	Kualitas trotoar bagi pejalan kaki	0,367	0,361	Valid
10	Kualitas geometrik (posisi tikungan, turunan, tanjakan, lurus jalan)	0,472	0,361	Valid
11	Kualitas pemeliharaan jalan	0,541	0,361	Valid
12	Kualitas trotoar bagi penyandang disabilitas	0,385	0,361	Valid
13	Kesesuaian jalan yang disediakan mendukung aspek tempuh yang lebih cepat	0,385	0,361	Valid

No.	Atribut/Pertanyaan	R Hitung	R Tabel (0,05)	Keterangan
14	Kesesuaian infrastruktur jalan (letak/posisi jalan raya) yang disediakan memudahkan mobilisasi pengguna jalan	0,385	0,361	Valid
15	Kesesuaian jalan yang disediakan memperhatikan aspek keselamatan pengguna jalan	0,376	0,361	Valid
16	Kesesuaian jalan yang disediakan berdasarkan kebutuhan pengguna	0,728	0,361	Valid
17	Jalan yang disediakan memiliki kebermanfaatan bagi pengguna	0,388	0,361	Valid
18	Jalan yang disediakan mendukung aktivitas sehari-hari bagi warga	0,437	0,361	Valid
19	Penyediaan infrastruktur jalan telah mendorong pertumbuhan ekonomi warga	0,377	0,361	Valid
20	Penyediaan infrastruktur jalan telah mendorong pertumbuhan pusat-pusat kegiatan	0,384	0,361	Valid
21	Ketersediaan kondisi kuantitas lebar Jembatan	0,381	0,361	Valid
22	Ketersediaan trotoar bagi pejalan kaki	0,471	0,361	Valid
23	Ketersediaan batas samping/pagar pengaman jembatan	0,564	0,361	Valid
24	Kualitas dan kemulusan permukaan badan jembatan	0,516	0,361	Valid
25	Kualitas ketahanan permukaan badan jembatan	0,741	0,361	Valid
26	Kualitas pemeliharaan jembatan	0,587	0,361	Valid
27	Kesesuaian jembatan yang disediakan mendukung aspek tempuh yang lebih cepat	0,864	0,361	Valid
28	Kesesuaian infrastruktur jembatan (letak/posisi jembatan) yang disediakan memudahkan mobilisasi pengguna	0,564	0,361	Valid
29	Kesesuaian jalan jembatan yang disediakan memperhatikan aspek keselamatan pengguna jalan	0,690	0,361	Valid
30	Kesesuaian jembatan yang disediakan berdasarkan kebutuhan pengguna	0,797	0,361	Valid
31	Jembatan yang disediakan memiliki kebermanfaatan bagi pengguna	0,736	0,361	Valid
32	Jembatan yang disediakan mendukung aktivitas sehari-hari bagi warga	0,397	0,361	Valid
33	Penyediaan infrastruktur jembatan telah mendorong pertumbuhan ekonomi warga	0,544	0,361	Valid
34	Penyediaan infrastruktur jembatan telah mendorong pertumbuhan pusat-pusat kegiatan	0,544	0,361	Valid
35	Ketersediaan kondisi kuantitas lebar drainase	0,575	0,361	Valid
36	Ketersediaan kedalaman drainase	0,606	0,361	Valid

No.	Atribut/Pertanyaan	R Hitung	R Tabel (0,05)	Keterangan
37	Ketersediaan penutup drainase	0,810	0,361	Valid
38	Ketersediaan lubang saluran air drainase	0,411	0,361	Valid
39	Ketersediaan penyaluran pembuangan air drainase	0,448	0,361	Valid
40	Kualitas dan fungsi drainase dapat menampung air	0,648	0,361	Valid
41	Kualitas dan fungsi drainase dapat menyalurkan air	0,621	0,361	Valid
42	Kualitas permukaan dinding dan kekuatan drainase	0,626	0,361	Valid
43	Kualitas pemeliharaan drainase	0,718	0,361	Valid
44	Kesesuaian drainase yang dibangun memperhatikan aspek penyaluran air dengan baik	0,626	0,361	Valid
45	Kesesuaian drainase (letak/posisi) yang dibangun menyesuaikan dengan ketinggian jalan	0,421	0,361	Valid
46	Kesesuaian drainase yang dibangun sesuai dengan kegunaannya	0,655	0,361	Valid
47	Kesesuaian drainase yang dibangun sesuai dengan standar umum drainase	0,592	0,361	Valid
48	Drainase yang dibangun memiliki kebermanfaatan bagi pengguna jalan dan Masyarakat	0,639	0,361	Valid
49	Drainase diharapkan bermanfaat bagi pengurangan banjir	0,564	0,361	Valid
50	Penyediaan drainase telah mendorong peningkatan perekonomian warga sekitarnya	0,880	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat hasil pengujian validitas terhadap instrumen/angket pada Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur memiliki nilai R hitung di atas R Tabel yaitu 0.3610. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen/angket Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pembangunan Dinas PUPR Provinsi Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) dinyatakan Valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrument atau alat ukur. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan instrumen yang benar benar tepat dan akurat. Untuk menguji reliabilitas suatu instrument dengan uji statistic Cronbach'Alpha "Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60. (Imam Ghazali dalam Erni Widajanti (2013:18)). Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Item	Nilai Korelasi	R Kritis	Keterangan
Kepuasan	0,872	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel di atas, bahwa instrumen/angket Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pembangunan Dinas PUPR Provinsi Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) dalam penelitian ini bahwa memiliki nilai $\alpha \geq 0.60$, sehingga instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

Analisis indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah serta digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan infrastruktur yang tersedia. Analisis ini dapat memberikan informasi obyektif, komprehensif, dan kredibel tentang perspektif masyarakat, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat. Analisis indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) merupakan proses untuk menganalisis unsur-unsur layanan infrastruktur yang dapat memuaskan masyarakat. Berikut hasil analisis indeks kepuasan layanan infrastruktur di Dinas PUPR Provinsi Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan).

Tabel 7
Ketersediaan Fisik Jalan Raya

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Ketersediaan kondisi kuantitas lebar jalan	3,05
2	Ketersediaan trotoar bagi pejalan kaki	2,51
3	Ketersediaan bahu jalan bagi kondisi darurat/pemberhentian kendaraan	2,65
4	Ketersediaan median jalan/pemisah sisi tengah jalan	2,83
5	Ketersediaan Guiding Block pada trotoar jalan bagi penyandang disabilitas	1,97
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		2,60
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan ketersediaan fisik jalan raya, untuk jumlah lima item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,60. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan ketersediaan fisik jalan raya yang dinilai masyarakat, masyarakat puas. karena infrastruktur utama seperti lebar jalan, median jalan dan bahu jalan dinilai cukup baik dan mendukung kelancaran serta keselamatan berkendara. Walaupun fasilitas untuk pejalan kaki dan penyandang disabilitas masih kurang, sebagian besar pengguna jalan kemungkinan adalah pengendara, sehingga aspek utama yang mereka butuhkan sudah terpenuhi. Hal ini menyebabkan secara keseluruhan masyarakat memberikan penilaian "puas".

Tabel 8
Kualitas Fisik Jalan Raya

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Kualitas kemulusan permukaan badan jalan	3,24
2	Kualitas ketahanan permukaan badan jalan	3,24
3	Kualitas permukaan bahu jalan	2,88
4	Kualitas trotoar bagi pejalan kaki	2,42
5	Kualitas geometrik (posisi tikungan, turunan, tanjakan, lurus jalan)	3,18
6	Kualitas pemeliharaan jalan	3,16
7	Kualitas trotoar bagi penyandang disabilitas	1,97
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		2,87
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan Kualitas fisik jalan raya, untuk jumlah tujuh item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,87. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan kualitas fisik jalan raya yang dinilai masyarakat, masyarakat puas, Masyarakat merasa puas karena bagian utama dari jalan raya, seperti permukaan dan struktur jalan yang sering digunakan kendaraan, sudah memiliki kondisi cukup baik dan terpelihara. Meski begitu, masih ada ketidakpuasan terhadap fasilitas pendukung, khususnya trotoar dan aksesibilitas disabilitas, yang nilainya lebih rendah. Jadi, kepuasan masyarakat terutama didorong oleh kondisi jalan utama yang mendukung kelancaran lalu lintas.

Tabel 9
Kesesuaian Fisik Jalan Raya

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Kesesuaian jalan yang disediakan mendukung aspek tempuh yang lebih cepat	3,44
2	kesesuaian infrastruktur jalan (letak/posisi jalan raya) yang disediakan memudahkan mobilisasi pengguna jalan	3,43
3	Kesesuaian jalan yang disediakan memperhatikan aspek keselamatan pengguna jalan	3,14
4	Kesesuaian jalan yang disediakan berdasarkan kebutuhan pengguna	3,38
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,35
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan Kesesuaian fisik jalan raya, untuk jumlah empat item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,35. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan Kesesuaian fisik jalan raya yang dinilai masyarakat, masyarakat sangat puas, karena jalan berfungsi efektif menunjang aktivitas dan mobilitas harian.

Tabel 10
Tingkat Pemanfaatan Jalan Raya

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Jalan yang disediakan memiliki kebermanfaatan bagi pengguna	3,56
2	Jalan yang disediakan mendukung aktivitas sehari-hari bagi warga	3,57
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,57
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan tingkat pemanfaatan jalan raya, untuk jumlah dua item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,57. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan Tingkat pemanfaatan jalan raya yang dinilai masyarakat, masyarakat sangat puas, karena infrastruktur jalan yang tersedia dirasakan berfungsi dengan baik, mendukung mobilitas harian, dan memberikan manfaat langsung dalam kehidupan sehari-hari.

Tabel 11
Kontribusi Terhadap Peningkatan Perekonomian

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Penyediaan infrastruktur jalan telah mendorong pertumbuhan ekonomi warga	3,48
2	Penyediaan infrastruktur jalan telah mendorong pertumbuhan pusat-pusat kegiatan	3,48
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,48
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan Kontribusi Terhadap Peningkatan Perekonomian, untuk jumlah dua item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,48. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian yang dinilai masyarakat, masyarakat sangat puas karena infrastruktur jalan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kesejahteraan dan aktivitas ekonomi.

Tabel 12
Ketersediaan Fisik Jembatan

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Ketersediaan kondisi kuantitas lebar Jembatan	2,84
2	Ketersediaan trotoar bagi pejalan kaki	2,55
3	Ketersediaan batas samping/pagar pengaman jembatan	2,78
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		2,72
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan ketersediaan fisik jembatan, untuk jumlah tiga item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,72. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan ketersediaan fisik jembatan yang dinilai masyarakat, masyarakat puas karena aspek utama seperti lebar jembatan dan keamanan sudah terpenuhi, meskipun ada ruang untuk perbaikan khususnya pada fasilitas pejalan kaki.

Tabel 13
Kualitas Fisik Jembatan

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Kualitas dan kemulusan permukaan badan jembatan	2,84
2	Kualitas ketahanan permukaan badan jembatan	2,85
3	Kualitas pemeliharaan jembatan	2,78
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		2,82
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan kualitas fisik jembatan, untuk jumlah tiga item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,82. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan kualitas fisik jembatan yang dinilai masyarakat, masyarakat puas karena kualitas fisik jembatan yang dinilai cukup baik, terutama pada aspek permukaan dan ketahanannya. Ini menunjukkan bahwa pemerintah atau pihak pengelola telah memberikan layanan infrastruktur yang memenuhi harapan pengguna.

Tabel 14
Kesesuaian Fisik Jembatan

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Kesesuaian jembatan yang disediakan mendukung aspek tempuh yang lebih cepat	2,99
2	kesesuaian infrastruktur jembatan (letak/posisi jembatan) yang disediakan memudahkan mobilisasi pengguna	2,99

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
3	Kesesuaian jalan jembatan yang disediakan memperhatikan aspek keselamatan pengguna jalan	2,82
4	Kesesuaian jembatan yang disediakan berdasarkan kebutuhan pengguna	2,95
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		2,94
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan kesesuaian fisik jembatan, untuk jumlah empat item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,94. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan kesesuaian fisik jembatan yang dinilai masyarakat, masyarakat puas karena infrastruktur jembatan dinilai cukup mendukung mobilitas, kebutuhan pengguna, dan kenyamanan, meskipun perhatian terhadap peningkatan keselamatan tetap diperlukan.

Tabel 15
Tingkat Pemanfaatan Jembatan

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Jembatan yang disediakan memiliki kebermanfaatan bagi pengguna	3,02
2	Jembatan yang disediakan mendukung aktivitas sehari-hari bagi warga	3,04
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,03
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan Tingkat pemanfaatan jembatan, untuk jumlah dua item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,03. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan Tingkat pemanfaatan jembatan yang dinilai masyarakat, masyarakat puas terhadap keberadaan jembatan karena jembatan tersebut memberikan manfaat nyata dan mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari. Nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,03 menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan infrastruktur jembatan sudah memenuhi kebutuhan dasar mereka, seperti aksesibilitas, mobilitas, dan konektivitas antarwilayah. Dengan kata lain, keberadaan jembatan berhasil meningkatkan kualitas hidup masyarakat dalam aspek sosial maupun ekonomi.

Tabel 16
Kontribusi Terhadap Peningkatan Perekonomian Jembatan

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Penyediaan infrastruktur jembatan telah mendorong pertumbuhan ekonomi warga	3,00

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
2	Penyediaan infrastruktur jembatan telah mendorong pertumbuhan pusat-pusat kegiatan	2,98
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		2,99
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel di atas, pada unsur layanan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian, untuk jumlah dua item pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,99. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit layanan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian yang dinilai masyarakat, masyarakat puas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai infrastruktur jembatan cukup berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pusat-pusat kegiatan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Tabel 17
Ketersediaan Fisik Drainase

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Ketersediaan kondisi kuantitas lebar drainase	3,07
2	Ketersediaan kedalaman drainase	3,07
3	Ketersediaan penutup drainase	2,93
4	Ketersediaan lubang saluran air drainase	3,03
5	Ketersediaan penyaluran pembuangan air drainase	3,08
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,04
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Kinerja infrastruktur drainase dinilai "Puas" oleh pengguna layanan, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,04. Aspek yang paling memuaskan adalah penyaluran pembuangan air drainase (3,08), sementara aspek dengan nilai terendah adalah ketersediaan penutup drainase (2,93). Secara umum, seluruh komponen drainase dinilai cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, penutup drainase menjadi area yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

Tabel 18
Kualitas Fisik Drainase

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Kualitas dan fungsi drainase dapat menampung air	3,12
2	Kualitas dan fungsi drainase dapat menyalurkan air	3,11
3	Kualitas permukaan dinding dan kekuatan drainase	3,22
4	Kualitas pemeliharaan drainase	3,06
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,13
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Kinerja unit pelayanan drainase pada aspek kualitas dan fungsi dinilai "Puas" oleh masyarakat. Skor rata-rata 3,13 menunjukkan bahwa secara umum drainase sudah memenuhi harapan dalam hal kapasitas, kekuatan konstruksi, dan pemeliharaan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam pemeliharaan berkala.

Tabel 19
Kesesuaian Fisik Drainase

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Kesesuaian drainase yang dibangun memperhatikan aspek penyaluran air dengan baik	3,18
2	Kesesuaian drainase (letak/posisi) yang dibangun menyesuaikan dengan ketinggian jalan	3,17
3	Kesesuaian drainase yang dibangun sesuai dengan kegunaannya	3,21
4	Kesesuaian drainase yang dibangun sesuai dengan standar umum drainase	3,14
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,18
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan hasil survei, kinerja unit pelayanan dalam hal kesesuaian drainase dinilai "Puas" dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,18. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator "Kesesuaian drainase sesuai dengan kegunaannya" 3,21, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa drainase telah dibangun sesuai tujuan. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah "Kesesuaian drainase sesuai dengan standar umum drainase" 3,14, yang mengindikasikan masih ada ruang perbaikan dalam penerapan standar teknis.

Tabel 20
Tingkat Pemanfaatan Drainase

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Drainase yang dibangun memiliki kebermanfaatan bagi pengguna jalan dan masyarakat	3,23
2	Drainase diharapkan bermanfaat bagi pengurangan banjir	3,23
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,23
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Kinerja unit pelayanan drainase dinilai "Puas" oleh masyarakat, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,23. Hal ini menunjukkan bahwa drainase yang dibangun telah memberikan manfaat nyata bagi pengguna jalan dan masyarakat, serta berkontribusi dalam mengurangi risiko banjir.

Tabel 21
Kontribusi Terhadap Peningkatan Perekonomian

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
1	Penyediaan drainase telah mendorong peningkatan perekonomian warga sekitarnya	3,22
Nilai Rata-Rata Keseluruhan		3,22
Kinerja Unit Pelayanan		Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Penyediaan drainase dinilai cukup baik dalam mendorong peningkatan perekonomian warga dengan nilai rata-rata 3,22. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap kinerja unit pelayanan dalam menyediakan infrastruktur drainase yang mendukung aktivitas ekonomi lokal.

Tabel 22
Hasil Nilai IKLI

Pertanyaan	Jumlah Nilai/Unsur	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang/Unsur
1	815	3,05	0,02	0,06
2	671	2,51	0,02	0,05
3	707	2,65	0,02	0,05
4	756	2,83	0,02	0,06
5	525	1,97	0,02	0,04
6	864	3,24	0,02	0,06
7	865	3,24	0,02	0,06
8	768	2,88	0,02	0,06
9	645	2,42	0,02	0,05
10	848	3,18	0,02	0,06
11	845	3,16	0,02	0,06
12	527	1,97	0,02	0,04
13	918	3,44	0,02	0,07
14	917	3,43	0,02	0,07
15	839	3,14	0,02	0,06
16	903	3,38	0,02	0,07
17	950	3,56	0,02	0,07
18	954	3,57	0,02	0,07
19	929	3,48	0,02	0,07
20	928	3,48	0,02	0,07
21	759	2,84	0,02	0,06
22	680	2,55	0,02	0,05
23	742	2,78	0,02	0,06

Pertanyaan	Jumlah Nilai/Unsur	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang/Unsur
24	757	2,84	0,02	0,06
25	761	2,85	0,02	0,06
26	743	2,78	0,02	0,06
27	799	2,99	0,02	0,06
28	799	2,99	0,02	0,06
29	753	2,82	0,02	0,06
30	788	2,95	0,02	0,06
31	806	3,02	0,02	0,06
32	811	3,04	0,02	0,06
33	800	3,00	0,02	0,06
34	795	2,98	0,02	0,06
35	819	3,07	0,02	0,06
36	819	3,07	0,02	0,06
37	783	2,93	0,02	0,06
38	809	3,03	0,02	0,06
39	823	3,08	0,02	0,06
40	834	3,12	0,02	0,06
41	831	3,11	0,02	0,06
42	859	3,22	0,02	0,06
43	817	3,06	0,02	0,06
44	848	3,18	0,02	0,06
45	847	3,17	0,02	0,06
46	858	3,21	0,02	0,06
47	839	3,14	0,02	0,06
48	862	3,23	0,02	0,06
49	862	3,23	0,02	0,06
50	861	3,22	0,02	0,06
Nilai Rata-Rata Keseluruhan				3,02
Kinerja Unit Pelayanan				Puas

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dengan kriteria menggunakan kriteria penafsiran IKLI dan mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) secara keseluruhan yaitu mendapatkan nilai IKLI sebesar 3,02. Skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan infrastruktur yang dinilai masyarakat, puas terhadap layanan infrastruktur yang diberikan, oleh Pemerintah Dinas PUPR Provinsi Banten Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan).

D. SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Pemerintah Dinas PUPR Provinsi Banten Untuk Wilayah Kerja Pembangunan I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Tangerang Selatan) tahun 2024 sebesar **3,02** dengan kriteria **puas**. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah Tangerang merasakan kinerja Pemerintah Dinas PUPR Provinsi, pada tiga layanan infrastuktur yaitu: jalan, jembatan dan drainase sudah baik dan memuaskan masyarakat. Walaupun demikian, masih dibutuhkan peningkatan layanan infrastuktur agar layanan yang masih dirasakan kurang dapat diperbaiki.
2. Secara terperinci hasil capaian nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Pemerintah Dinas PUPR Provinsi Tahun 2024 sebagai berikut:
 - a. Capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur pada layanan infrastruktur jalan raya (jalan kewenangan Pemerintah Dinas PUPR Provinsi Banten) bernilai **3,17** dengan kriteria **puas**. Hal ini meunjukkan kinerja layanan jalan raya sudah memuaskan masyarakat sehingga perlu dipertahankan.
 - b. Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur pada layanan infrastruktur jembatan (jembatan kewenangan Pemerintah Dinas PUPR Provinsi) bernilai **2,90** termasuk pada kriteria **puas** menurut. Hal ini menunjukkan masyarakat merasakan kinerja layanan infrastuktur jembatan Pemerintah Dinas PUPR Provinsi cukup baik walaupun masih diperlukan beberapa perbaikan dalam layanan yang masih kurang baik.
 - c. Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur pada layanan infrastruktur drainase (kewenangan Pemerintah Dinas PUPR Provinsi) bernilai **3,16** termasuk pada kriteria **puas**. Hal ini menunjukkan masyarakat merasakan kinerja layanan infrastuktur drainase Pemerintah Dinas PUPR Provinsi sudah memuaskan, walaupun masih dibutuhkan beberapa perbaikan dalam layanan yang masih belum tersedia dengan lengkap atau dibutuhkan perawatan.

Berdasarkan simpulan di atas peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Pemerintah Dinas PUPR Provinsi Banten perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan infrastruktur khususnya jenis layanan infrastruktur yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) yang rendah yaitu : infrastruktur jembatan Pada infrastuktur jembatan dibutuhkan perawatan secara kontinyu agar kualitas jembatan dapat terus ditingkatkan.
2. Pemerintah Dinas PUPR Provinsi Banten sebaiknya melakukan peningkatan alokasi anggaran infrastuktur khususnya infrastruktur yang masih dibutuhkan perbaikan seperti infrastruktur jembatan.

REFERENSI

- 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.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Furqoni, M. (2018). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. 1-12.

- Frita, N., Hamdani, I., & Devi, A. (2022). Pengaruh Inklusi Keuangan dan Bank Syariah Terhadap Infrastruktur Nasional dan Pertumbuhan Ekonomi dalam Program SDGs. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 155-182.
- Haliza, S. N., Rohman, H., & Pamungkas, T. S. (2024). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (Ikli) Pembangunan Jalan Kecamatan Ambulu-Tempurejo Kabupaten Jember. *Electronical Journal Of Social And Political Sciences (E-Sospol)*, 11(2), 179-189.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kenastri (2023). *Kajian Penguatan Indeks Layanan Infrastruktur di Kabupaten Lahat*. FISIP Universitas Airlangga Surabaya.
- Marzan, A., Taufik, I., Hakim, Z., Apriliani, K. B., Setyoko, H., & Yuniar, S. (2024). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi pada Wilayah Kerja Pembangunan (Wkp) I (Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, Dan Kota Tangerang Selatan). *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(2).
- Marzan, A., Taufik, I., Hakim, Z., Apriliani, K. B., Hakim, I. A., & Hanifah. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak. *SAWALA (Jurnal Administrasi Negara)*, 12(1), 206-228.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.
- Ningtyas, D. I. S., & Sari, R. M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 4(2), 122-134.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta,
- Rizka Mardiyanto, M. I. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Jurnal Transparansi*.
- Sanjaya, N., Hanifah, H., & Yuniar, S. (2023). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Banten pada Wilayah Kolektor Primer (WKP) II (Serang-Cilegon). *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1), 83-92.
- Santoso, S. (2019). *Menguasai Statistik Multivariat dengan SPSS 25*. Elex Media Komputindo.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web dengan Metode Servqual, 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.
- Tarigan, E. A. (2019). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe*. (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Widanti, N. P. T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik*.
- Widajanti, E. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Pemakai Air Irigasi Colo Timur ditinjau dari Kualitas Pelayanan Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(1), 23458.