



# EXECUTIVE SUMMARY INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR

## KABUPATEN NGAWI

TAHUN ANGGARAN 2024



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN NGAWI**

## DAFTAR ISI

I.	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Urgensi Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur.....	5
1.3	DASAR HUKUM.....	5
1.4	Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
II.	Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.	Pembangunan Infrastruktur.....	8
2.2.	Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur .....	9
III.	Metode penelitian .....	11
3.1.	Lingkup Penelitian .....	11
3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	12
3.3.	Metode Pemilihan Sample .....	12
3.3.1.	Operasionalisasi Variabel .....	14
3.3.2.	Instrumen Kuesioner .....	14
IV.	Hasil Pembahasan.....	15
4.1	Kondisi Umum Kabupaten Ngawi.....	15
4.1.1	Kondisi Geografis dan Topografis.....	15
4.1.2	Kondisi Infrastruktur di Kabupaten Ngawi.....	16
4.1.2.1	Infrastruktur bidang Pendidikan .....	17
4.1.2.2	Infrastruktur bidang kesehatan.....	18
4.1.2.3	Infrastruktur bidang perekonomian.....	19
4.1.2.4	Infrastruktur perluasan akses .....	19
4.2	Kondisi Responden .....	20
4.3	Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur .....	21
4.3.1	Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Ngawi.....	22
	Terpenuhi .....	27
4.3.2	Perbandingan Indeks keseluruhan tiap infrastruktur tahun 2023 - 2024 .....	34
V.	Kesimpulan .....	37

DAFTAR PUSTAKA.....42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Ngawi.....	16
---------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Responden.....	13
Tabel 4. 1 Nilai indeks sesuai dengan Permenpan RB .....	22
Tabel 4. 2 Nilai Indeks Kepuasan infrastruktur jembatan .....	22
Tabel 4. 3 Indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur jalan .....	24
Tabel 4. 4 Indeks kepuasan Transportasi Darat.....	24
Tabel 4. 5 Indeks kepuasan layanan infrastruktur air bersih .....	25
Tabel 4. 6 Indeks kepuasan layanan infrastruktur perumahan.....	27
Tabel 4. 7 Indeks kepuasan layanan infrastruktur ruang public .....	29
Tabel 4. 8 Indeks kepuasan layanan infrastruktur Kesehatan.....	31
Tabel 4. 9 Indeks kepuasan layanan infrastruktur Pendidikan .....	32
Tabel 4. 10 Indeks kepuasan layanan infrastruktur pasar.....	34
Tabel 4. 11 Perbandingan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur tahun 2023 – 2024	34
Tabel 5. 1 Penilaian IKLI menurut kategori .....	38

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Tujuan suatu negara adalah tercapainya kesejahteraan rakyat secara menyeluruh. Salah satu indikator kesejahteraan adalah peningkatan kualitas hidup warga negara. Peningkatan kualitas hidup ini bukan hanya terjaminnya fasilitas dalam jumlah dan luas yang meningkat namun juga penilaian dan persepsi individu terhadap peningkatan kualitas layanan yang berhubungan dengan kebutuhan infrastruktur (Lee, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan infrastruktur mencerminkan permintaan warga dan pentingnya kecukupan yang ditunjukkan dengan indeks layanan infrastruktur untuk menetapkan prioritas investasi dana pemerintah. Evaluasi yang digunakan dalam model ini mencakup kegunaan, aksesibilitas, dan kecepatan pemulihan. Tingkat layanan infrastruktur untuk penilaian baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif (Du et al, 2023)

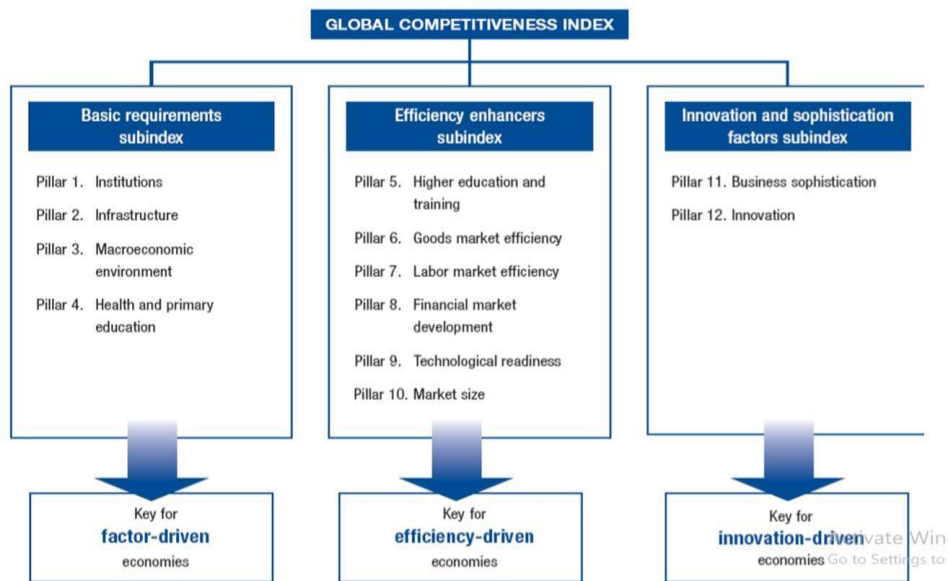
Aman et al (2016) menyatakan bahwa pembangunan infrastruktur perlu untuk dievaluasi baik dari aspek kualitasnya maupun dari aspek keterbutuhan masyarakat atas infrastruktur tersebut. Salah satu ukuran dalam menghitung kepuasan terhadap pembangunan adalah dengan model Quality Function Development (QFD) yaitu ekspektasi pengguna terhadap infrastruktur, ekspektasi bersifat dinamis disebabkan oleh perubahan kondisi ekonomi, teknologi, peraturan lingkungan, dan lain sebagainya. Kondisi ekspektasi pelanggan yang dinamis atau berubah-ubah membutuhkan survei berulang dan komunikasi terus-menerus. Sehingga dapat memprediksi respons pengguna dan dapat digunakan sebagai alat yang berharga dan membantu proses pengambilan keputusan pemerintah dalam membangun infrastruktur.

Infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan ekonomi serta dipandang sebagai lokomotif pembangunan nasional dan daerah. Pembangunan infrastruktur termasuk kedalam pembangunan fisik dimana memiliki peran yang sangat penting dalam

menunjang pemenuhan hak dasar masyarakat seperti pangan, sandang, papan, pendidikan, dan kesehatan. Infrastruktur yang biasa sering disebut sebagai sarana dan prasarana fisik ini, memiliki keterkaitan yang kuat dengan laju pertumbuhan ekonomi suatu wilayah (Sukwika 2018). Hal tersebut ditandai dengan wilayah yang memiliki kelengkapan sistem infrastruktur yang berfungsi lebih baik akan berdampak pada tingkat kesejahteraan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Sebaliknya, keberadaan infrastruktur yang kurang berfungsi dengan baik mengakibatkan timbulnya permasalahan sosial seperti penolakan dari masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun.

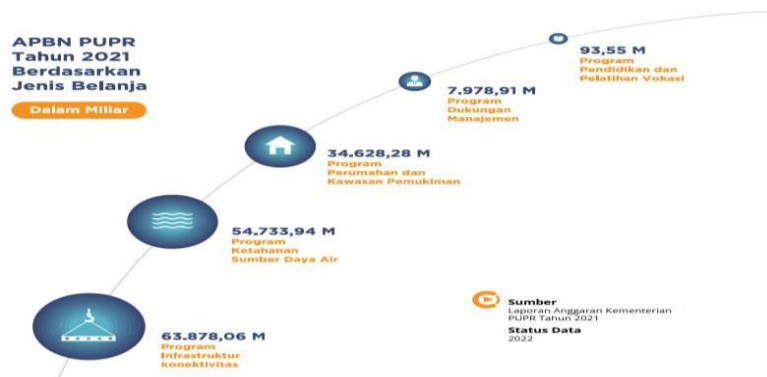
*Global Competitiveness Index* (GCI) merupakan penilaian yang dilakukan oleh *World Economic Forum* terhadap **12 pilar** yaitu: **a)** Institusi; **b)** Infrastruktur; **c)** Adopsi TIK; **d)** Stabilitas Ekonomi Makro; **e)** Kesehatan; **f).** Keterampilan; **g)** Pasar Produk; **g)** Pasar Tenaga Kerja; **h)** Sistem Keuangan; **i)** Ukuran Pasar; **j)** Dinamisme Bisnis; dan **k)** Kapabilitas Inovasi.

Secara grafis kedua belas pilar tersebut ditunjukkan pada gambar berikut ini :



Gambar 1. 1 Global Competitiveness Indeks

Alokasi dana yang cukup besar tersebut berperan dalam peningkatan fasilitas public yang dirasakan oleh seluruh masyarakat. Data penggunaan anggaran terhadap hasil pembangunan infrastruktur di tahun 2021 dapat ditunjukkan pada gambar 12 berikut ini



Gambar 1. 2 Alokasi dana infrastruktur di Indonesia tahun 2021

Sumber : Statistika Infrastruktur Indonesia ( 2022)

Data tersebut menunjukkan bahwa anggaran yang digunakan untuk program infrastruktur konektivitas adalah sebesar 63.878,06 M kemudian untuk program ketahanan sumber daya air sebesar 54.733,94 M, program perumahan dan Kawasan permukiman sebesar 34.628,28 M. Ketiga infrastruktur tersebut merupakan bagian penting dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan semakin tingginya indeks daya saing Indonesia di mata dunia.

Indeks daya saing global atau Global Competitiveness Indeks. Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Indonesia mengalami loncatan yang luar biasa dimana pada tahun 2008/2009 berada pada peringkat 55 dan berada di posisi 37 pada tahun 2016/2017. Angka tersebut semakin melompat naik, data GCI tahun 2023 menunjukkan bahwa Indonesia saat ini menduduki peringkat 34 dari 64 negara artinya naik 10 peringkat dibandingkan tahun 2022 yang lalu.

Pemerintah Indonesia periode tahun 2020–2024 semakin menggenjot pembangunan infrastruktur karena merupakan salah satu pondasi bagi negara Indonesia untuk berkompetisi dengan negara lain. Pembangunan infrastruktur yang menjadi visi utama RPJMN 2020-2024 adalah menyambungkan infrastruktur besar dengan kawasan-kawasan produksi rakyat, kawasan industri kecil, kawasan ekonomi khusus, kawasan



pariwisata, kawasan persawahan, kawasan perkebunan, dan tambak-tambak perikanan. Presiden RI menyatakan bahwa pembangunan infrastruktur tidak hanya terkait sarana prasarana fisik saja, melainkan juga peningkatan infrastruktur nonfisik seperti kesehatan, kualitas SDM, dan kesejahteraan sosial. Indonesia telah mencanangkan sasaran utama pembangunan nasional untuk periode tahun 2020–2024. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Indeks kepuasan layanan infrastruktur selanjutnya di sebut IKLI merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan infrastruktur yang dilakukan dengan cara mengukur bagaimana kepuasan masyarakat atas pembangunan yang telah dilakukan, sejauh mana pemanfaatan dan kemanfaatan bagi masyarakat, IKLI disusun sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian sasaran dalam pembangunan infrastruktur berdasarkan atas suara pengguna 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 Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur secara berkala (1 tahun sekali) merupakan sarana evaluasi bagi pemerintah daerah untuk menilai seberapa baik pembangunan infrastruktur yang sudah berjalan. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur memberikan informasi perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat.

Terdapat 6 unsur utama untuk mengukur Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI), yaitu :

1. Ketersediaan Fisik (availability)
2. Kualitas Fisik (quality)
3. Kesesuaian (Appropriateness)
4. Efektifitas Pemanfaatan (Utility)
5. Penyerapan Tenaga Kerja (Job Creation)
6. Kontribusi pada Perekonomian

## **1.2 Urgensi Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur**

IKLI yang menjadi suatu alat yang menghasilkan gambaran untuk mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat. Berdasarkan pendekatan teori sistem, batasan kriteria efektif dalam pengukuran pembangunan tiap jenis infrastruktur yakni: ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan dan penyerapan tenaga kerja, pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian.

Kabupaten Ngawi telah melakukan berbagai peningkatan dalam pembangunan infrastruktur sehingga perlu dilakukan penilaian atau evaluasi kembali terhadap hasil kepuasan atas pembangunan tersebut.

## **1.3 DASAR HUKUM**

Dasar hukum penghitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 tahun 29 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang RI No. 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah RI No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan

- Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Pemerintah RI No. 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  7. Peraturan Pemerintah RI No. 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
  8. Peraturan Pemerintah RI No. 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
  9. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2012 tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
  12. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
  13. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
  15. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
  16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei  
Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk merumuskan dan menyusun Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) yang akan meningkatkan kinerja pelayanan infrastruktur publik bagi satuan kerja perangkat daerah di lingkup Kabupaten Ngawi.

Tujuan kajian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Ngawi atas pembangunan infrastruktur yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Ngawi.
2. Memetakan kinerja unit penyediaan layanan infrastruktur di Kabupaten Ngawi menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik ;
3. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan infrastruktur di Kabupaten Ngawi.
4. Terpetakannya keunggulan dan kekurangan dari masing-masing unit Penyedia layanan infrastruktur;

## **II. Tinjauan Pustaka**

Profesor Simon Kuznets, salah satu ekonom besar yang pernah memenangkan hadiah Nobel dibidang ekonomi pada tahun 1971 atas usahanya memelopori pengukuran dan analisis atas sejarah pertumbuhan pendapatan nasional negara-negara maju, telah memberikan suatu definisi mengenai pertumbuhan ekonomi (*economic growth*) suatu negara. Menurut Kuznets, pertumbuhan ekonomi adalah kenaikan kapasitas dalam jangka panjang dari negara yang bersangkutan untuk menyediakan berbagai barang ekonomi kepada penduduknya. (Todaro, 2000). naik.

Infrastruktur adalah penggerak perekonomian suatu negara dan oleh karenanya pembangunan infrastruktur turut berkontribusi terhadap pembangunan nasional.

Aktivitas ini tercermin dalam sektor konstruksi dimana menurut Klasifikasi Baku Lapangan motor Peran sektor konstruksi sendiri cukup besar dalam struktur Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia setidaknya dalam 10 tahun terakhir dimana rata-rata kontribusinya mencapai 10,53%. Adapun pada Triwulan I 2022 kontribusinya mencapai 10,42% terhadap PDB Nasional. Indeks Kemahalan Konstruksi (IKK) Usaha Indonesia (KBLI) konstruksi ialah kegiatan ekonomi berupa konstruksi umum dan konstruksi pekerjaan bangunan gedung dan bangunan sipil. Peran sektor konstruksi sendiri cukup besar dalam struktur Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia setidaknya dalam 10 tahun terakhir dimana rata-rata kontribusinya mencapai 10,53%. Adapun pada Triwulan I 2022 kontribusinya mencapai 10,42% terhadap PDB Nasional.

Infrastruktur merupakan hal penting dalam proses pembangunan. Ketersediaan infrastruktur yang handal tidak hanya menjadi roda penggerak sektor ekonomi, melainkan juga berpengaruh terhadap dimensi pembangunan lain seperti pendidikan, sosial, aksesibilitas wilayah dan lainnya. Upaya pemerintah dalam pembangunan infrastruktur dilakukan dengan mengalokasikan anggaran belanja negara untuk infrastruktur serta berbagai kebijakan yang dapat mengakselerasi pembangunannya. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat merupakan salah satu kementerian/ lembaga yang menerima alokasi APBN terbesar. Pada tahun 2021 Kementerian PUPR mendapat APBN sebesar 161,3 Triliun. Anggaran ini mengalami tren kenaikan tiap tahunnya baik dari segi alokasi maupun realisasi sebagai bagian dari komitmen pemerintah untuk mengakselerasi pembangunan infrastruktur agar layanan dasar masyarakat terjamin. Adapun anggaran dialokasikan pada program pengelolaan sumber daya air, infrastruktur konektivitas, pengembangan perumahan dan permukiman serta berbagai kegiatan terkait lainnya

## **2.1. Pembangunan Infrastruktur**

Tujuan penyediaan infrastruktur untuk memberikan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu, salah satu upaya untuk terus memacu optimalisasi penyediaan layanan infrastruktur adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas penyediaan layanan infrastruktur yang sudah diberikan pemerintah. Menurut Bergh et al., (2017), salah satu pendekatan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam

aspek penyediaan infrastruktur adalah melalui perhitungan indeks kepuasan layanan infrastruktur. Indeks tersebut merupakan salah satu indikator pembangunan yang dapat menjadi cerminan daya saing daerah. Indeks kepuasan layanan infrastruktur berfungsi untuk mengevaluasi dan melihat perkembangan kinerja penyediaan layanan infrastruktur. Secara teoritis, indeks kepuasan layanan infrastruktur mempunyai posisi strategis sebagai bahan perumusan, penetapan, evaluasi, monitoring kebijakan, serta bagi penyusunan program dan kegiatan pembangunan daerah khususnya di bidang layanan infrastruktur (Denison et al., 2004).

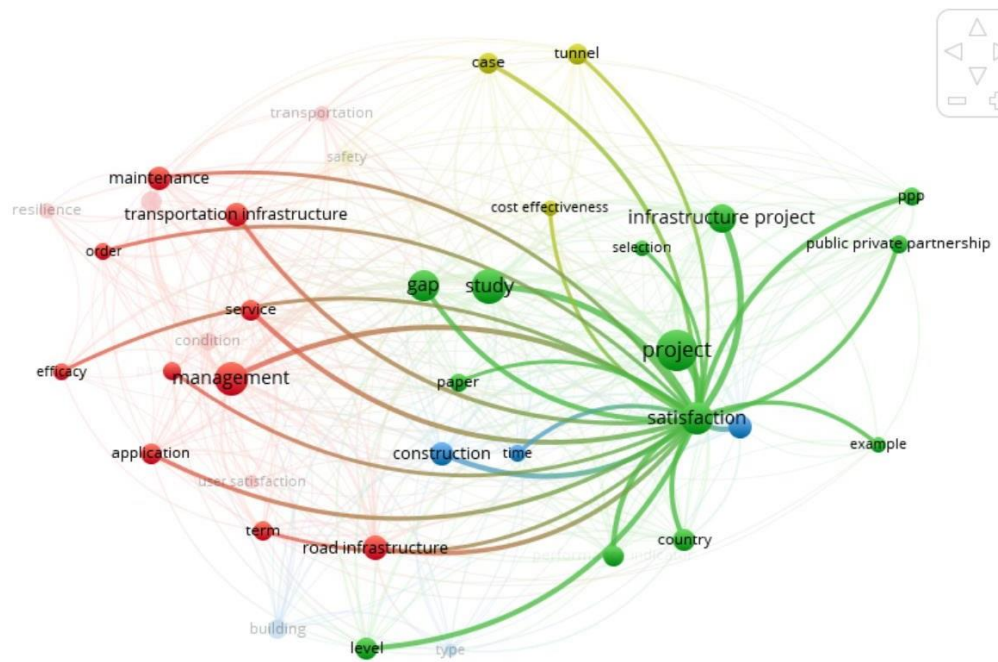
Secara konseptual, pembangunan infrastruktur merupakan bidang yang memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi mengingat kebutuhan masyarakat yang begitu beragam. Infrastruktur sendiri terklasifikasi menjadi dua; infrastruktur terlihat dan tak terlihat. Komponen yang meliputi infrastruktur terlihat diantaranya; kendaraan transportasi, sistem telekomunikasi, sarana lalu lintas, jembatan, bendungan, irigasi, sistem drainase, bandara dan terminal (Skorobogatova, 2017). Sedangkan infrastruktur yang tak terlihat berkaitan dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Fadjar Suryanto (2009), infrastruktur terklasifikasi menjadi empat kategori; 1), obyek rahasia meliputi gedung pusat pemerintahan, pusat penelitian, instansi militer, instansi polri dan badan-badan keamanan negara. 2) Obyek vital yang meliputi jaringan listrik dan komunikasi, pusat perdagangan, pusat konsentrasi masyarakat, sarana transportasi publik, bahan pokok. 3) obyek strategis meliputi pabrik farmasi, garis perbatasan, radar pengamat. 4) obyek umum yang meliputi fasilitas sosial dan fasilitas umum (sekolah, tempat peribadatan, taman, tempat hiburan, dan lain-lain).

## **2.2. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur**

Pemerintah dalam proses menuju good governance melaksanakan fungsi pelayanan publik secara prima/ *excellent*. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai acuan keberhasilan penyelenggaraan dalam hal pelayanan. Kedua peraturan

tersebut diturunkan menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Peraturan ini menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah sudah menerapkan berbagai kebijakan untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia baik dari segi kualitas maupun kualitas

Berdasarkan hasil literature review terhadap 500 penelitian yang telah dilakukan dengan keywords infrastructure, satisfaction, index, performance, efficiency, evaluating, dan development diperoleh hasil sebagaimana gambar 2.1. berikut ini :



Gambar 2. 1 Review atas penelitian infrastruktur

Gambar 2.1. menunjukkan bahwa kepuasan (*satisfaction*) pengguna berhubungan dengan management, construction, road infrastructure, efficiency, manufacture, project,

cost effectiveness and infrastructure project. Hasil-hasil penelitian ini akan digunakan sebagai bagian dari analisis hasil penghitungan indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI).

Pemda Kabupaten Ngawi juga memiliki persoalan dalam layanan infrastruktur. Pemerataan infrastruktur perlu menjadi perhatian tersendiri, karena di beberapa wilayah masih terdapat kesenjangan ekonomi yang diakibatkan tidak meratanya infrastruktur di beberapa wilayah.

### **III. Metode penelitian**

Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dilakukan dengan survei, sehingga penelitian ini masuk dalam kategori penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian dengan menggunakan fakta dan data yang berasal dari responden kemudian dianalisis sesuai dengan gambaran yang ada di lapangan.

#### **3.1. Lingkup Penelitian**

Lingkup penelitian pada kajian ini adalah bagaimana respon masyarakat terhadap layanan infrastruktur khususnya yang berhubungan dengan layanan infrastruktur. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Responden dipilih menggunakan metode purposive dan secara random tanpa kategorisasi. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan persepsi masyarakat atas kondisi infrastruktur yang mereka nikmati.



### 3.2. Metode Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, diantaranya adalah:

a. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah jurnal dan artikel yang terpercaya, dan dari beberapa terbitan dari Ngawi.

b. Observasi

Guna mendapatkan informasi dan fakta yang ada secara langsung, maka dilakukan pengamatan langsung secara visual.

c. Survei

Survei dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dan responden tentang persepsi dan harapan tentang aspek pelayanan publik yang dilakukan pada dinas yang dikaji.

d. Wawancara

Wawancara dengan petugas pelayanan publik dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang kondisi dan harapan mengenai pelayanan publik yang diberikan, selain itu wawancara juga dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan layanan publik tersebut.

### 3.3. Metode Pemilihan Sample

Metode pengambilan sampel dalam pekerjaan penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Ngawi adalah dengan metode probability sampling sesuai dengan populasi yang diteliti pada tiap kecamatan Teknik sampling yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling yaitu prosedur sampling yang memilih orang yang paling mudah dijumpai atau diakses. Kriteria utama responden adalah masyarakat yang telah menggunakan suatu layanan infrastruktur di Kabupaten Ngawi.

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 500 orang yang dibagi secara proporsional pada masing-masing kecamatan. , sehingga diperoleh data responden sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Jumlah Responden

<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>%</b>	<b>Jml Responden</b>
010. Sine	46,807	5.12%	26
020. Ngrambe	44,702	4.89%	24
030. Jogorogo	44,574	4.88%	24
040. Kendal	52,575	5.76%	29
050. Geneng	54,198	5.93%	30
051. Gerih	38,176	4.18%	21
060. Kwadungan	28,360	3.10%	16
070. Pangkur	29,106	3.19%	16
080. Karangjati	49,445	5.41%	27
090. Bringin	32,338	3.54%	18
100. Padas	36,186	3.96%	20
101. Kasreman	25,495	2.79%	14
110. Ngawi	86,680	9.49%	47
120. Paron	96,501	10.56%	53
130. Kedunggalar	74,561	8.16%	41
140. Pitu	31,062	3.40%	17
150. Widodaren	74,933	8.20%	41
160. Mantingan	38,544	4.22%	21
170. Karanganyar	29,310	3.21%	16
Kabupaten Ngawi	913,553	100.00%	500

### 3.3.1. Operasionalisasi Variabel

Pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) didasarkan pada sejumlah indikator yaitu (1) ketersediaan fisik (availability) (2) kualitas fisik (quality) (3) kesesuaian (appropriateness) (4) efektivitas pemanfaatan (utility) (5) kontribusi terhadap perekonomian. Indikator ini yang akan ditanyakan pada masyarakat guna menggali persepsi masyarakat Kabupaten Blitar mengenai setiap jenis layanan infrastruktur yang diterimanya. Adapun jenis infrastruktur yang dimaksudkan adalah jalan, jembatan, transportasi darat, irigasi pertanian, infratraktur air bersih, dan perumahan. Beberapa indikator pada jenis infrastruktur ini selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pernyataan dalam kuesioner

### 3.3.2. Instrumen Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri atas 2 kelompok, yaitu kelompok data diri responden dan kelompok persepsi responden. Persepsi reponden terbagi pada empat point utama yaitu 1) Indeks Kinerja; 2) Indeks kategori yang menunjukkan tingkat kepentingan infrasturktur tersebut; 3) Indeks Kesesuaian kualitas yang ada dengan harapan responden; 4) Indeks kualitas atas ketersediaan layanan infrastruktur. Keempat kelompok persepsi tersebut akan dibagi dalam persepsi sebagai berikut:

SB	= Sangat Baik	SP	= Sangat Penting
B	= Baik	P	= Penting
TB	= Tidak Baik	TB	= Tidak Penting
STB	= Sangat Tidak Baik	STB	= Sangat Tidak Penting
SS	= Sangat Sesuai	ST	= Sangat Terpenuhi
S	= Sesuai	T	= Terpenuhi
TS	= Tidak Sesuai	TT	= Tidak Terpenuhi
STS	= Sangat Tidak Sesuai	STP	= Sangat Tidak Terpenuhi

Keempat penilaian persepsi tersebut akan diterjemahkan dalam skala linkert untuk menghitung nilai indeks kepuasan layanan masyarakat. Analisa data untuk pengolahan data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif (analisa univariat). Penilaian terhadap berbagai keadaan yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip pendekatan dan metode serta teknis analisa yang dapat dipertanggung jawabkan baik secara ilmiah maupun secara praktis. Pada tiap instrumen, akan dinilai dengan menggunakan skala Likert 1- 4. Selanjutnya, nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, sebagai berikut :

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

## **IV. Hasil Pembahasan**

### **4.1 Kondisi Umum Kabupaten Ngawi**

#### **4.1.1 Kondisi Geografis dan Topografis**

Kabupaten Ngawi berdasarkan posisi geografisnya, memiliki batas-batas dengan Jawa Tengah di sebelah utara yaitu dengan kabupaten Grobogan, kabupaten Bojonegoro dan kabupaten Blora di sisi utara. Di sisi selatan berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar dan kabupaten Sragen. Selain itu berbatasan dengan kabupaten di Propinsi Jawa timur yaitu di Kabupaten Madiun dan Kabupaten Magetan.

Luas wilayah Kabupaten Ngawi adalah 1.298,58 km<sup>2</sup>, dengan sekitar 40 persen atau sekitar 506,6 km<sup>2</sup> merupakan lahan sawah. Kecamatan Karanganyar dan Kecamatan Widodaren merupakan Kecamatan yang memiliki wilayah paling luas yaitu sebesar 157,64 Km<sup>2</sup> atau 11,30 persen dan 112,38 Km<sup>2</sup> atau 8,06 persen .

Secara detail wilayah kondisi geografis dan demografis semua kecamatan adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Ngawi



Sumber : Kab Ngawi dalam angka 2024

#### 4.1.2 Kondisi Infrastruktur di Kabupaten Ngawi

Infrastruktur merupakan fasilitas utama dalam pengembangan segala aspek di suatu daerah yang pada muaranya akan menjadi pendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat. Infrastruktur secara umum di kabupaten Ngawi akan dianalisis berdasarkan kebutuhan dasar yaitu di bidang pendidikan, kesehatan dan perekonomian. Bidang pendidikan akan dilihat dari aspek ketersediaan sekolah pada semua level (khususnya wajib belajar 12 tahun) yaitu SD, SMP dan SMA/K . Bidang kesehatan akan dilihat berdasarkan ketersediaan pusat kesehatan masyarakat, klinik , rumah sakit serta apotik. Bidang ekonomi akan dilihat ketersediaan pasar, pusat perbelanjaan dan perbankan.

Selain ketiga infrastruktur berdasarkan kebutuhan dasar, akan dianalisis juga infrastruktur pendukung utama antara lain ketersediaan akses, transportasi, jembatan, lampu penerangan jalan, sarana-prasarana publik dan ketersediaan akses yang menjadi

indikator penurunan kemiskinan dan kesejahteraan yaitu sanitasi, pengairan, jamban dan pendukung lainnya. Demi meningkatkan keselamatan publik dan memodernisasi infrastruktur, dengan memulai pengembangan proyek Alat Penerangan Jalan (APJ) dalam skema Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPBU).

#### **4.1.2.1 Infrastruktur bidang Pendidikan**

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Ngawi menunjukkan bahwa jumlah sekolah untuk Pendidikan usia dini sebanyak 814 baik sekolah TL/RA negeri maupun swasta. Jumlah sekolah untuk Pendidikan dasar (SD) negeri yang menjadi fasilitas pemerintah sebanyak 491 SD, Pendidikan menengah pertama terdiri atas SMP dan MTs negeri berjumlah 114 sekolah, sedangkan untuk pendidikan menengah atas level SMA/ SMK dan Madrasah Aliyah sebanyak 25 negeri. Jumlah sekolah berbanding lurus dengan jumlah penduduk di kecamatan tersebut. Kecamatan Paron, Kecamatan Kedunggalar dan Kecamatan Widodaren memiliki jumlah sekolah terbanyak, karena jumlah penduduk di ketiga kecamatan tersebut juga banyak.

Selain sekolah yang berada di bawah kementerian Pendidikan, terdapat sekolah yang berada di bawah kementerian agama yaitu Madrasah Ibtidaiyah, Jumlah sekolah sesuai dengan jumlah penduduk pada suatu wilayah, sehingga jumlah yang terbanyak adalah di kecamatan Paron, Kedunggalar dan Widodaren. Berdasarkan data angka partisipasi sekolah kasar (APK) untuk anak SD / MI adalah sebesar 100,97 hal ini menunjukkan bahwa seluruh anak usia sekolah dasar menempuh Pendidikan sekolah dasar. Kondisi menggembirakan ini tidak lepas dari ketersediaan fasilitas infrastruktur Pendidikan di Kabupaten Ngawi.

Selain sekolah menengah pertama di bawah kementerian Pendidikan dan Kebudayaan juga terdapat sekolah menengah pertama yang berada di bawah kementerian agama. Jumlah sekolah menengah pertama baik di bawah kementerian agama dan kementerian Pendidikan dan kebudayaan negeri maupun swasta. Jumlah sekolah sudah memenuhi jumlah penduduk usia sekolah menengah pertama, namun ternyata angka

partisipasi sekolah dasar (APK) menunjukkan angka 96,16. Hal ini memang tidak berbanding lurus antara APK dengan jumlah infrastruktur sekolah, namun terdapat beberapa factor yang lainnya.

Infrastruktur untuk Pendidikan menengah atas SMA/SMK/MAN. Data menunjukkan bahwa sekolah menengah atas di Kabupaten Ngawi baik berupa SMA, SMK dan MA yang berada di bawah kementerian Pendidikan dan kebudayaan dan kementerian agama, memiliki jumlah yang mencukupi dibandingkan dengan penduduk usia sekolah menengah atas, namun untuk APK nya adalah sebesar 92.19% termasuk di dalamnya kejar paket C.

Data-data tersebut di atas menunjukkan bahwa dalam bidang Pendidikan infrastruktur yang dimiliki kabupaten Ngawi mencukupi.

#### **4.1.2.2 Infrastruktur bidang kesehatan**

Kebutuhan dasar manusia yang kedua adalah bidang kesehatan, Indikator yang digunakan untuk menganalisis keterpenuhan bidang kesehatan adalah jumlah pusat kesehatan masyarakat, jumlah apotik, jumlah rumah sakit dan jumlah klinik yang dimiliki khususnya oleh pemerintah meskipun tetap dengan memperhitungkan yang dimiliki oleh swasta maupun masyarakat.

Data pada Ngawi dalam angka tahun 2023 menunjukkan bahwa hanya Ngawi yang memiliki rumah sakit yaitu sebanyak 3 rumah sakit, sementara kecamatan yang lain belum memiliki rumah sakit umum. Demikian juga untuk rumah sakit bersalin hanya terdapat 1 yang berada di Ngawi sebagai pusat kota. Fasilitas poliklinik lebih banyak dan hampir merata di semua kecamatan, total poliklinik di kecamatan adalah 24, dimana poliklinik sebagian berada di daerah yang relatif dekat dengan pusat kota Ngawi, misalnya di Geneng terdapat 5 poliklinik, di Paron 3 dan di Ngawi sendiri terdapat 4 poliklinik. Kecamatan yang lain masing-masing hanya memiliki 1 poliklinik, bahkan terdapat 6 kecamatan yang tidak memiliki poliklinik yaitu di Ngrambe, Jogorogo, Jendal, Gerih, Pitu dan Widodaren.

Fasilitas lain di bidang kesehatan adalah Puskesmas, karena merupakan fasilitas kesehatan pertama milik pemerintah, maka setiap kecamatan di Ngawi memiliki 1 puskesmas,

Beberapa kecamatan memiliki dua puskesmas yaitu di Kecamatan Ngawi, Paron, Kedunggalar, Widodaren, dan Mantingan. Selain Puskesmas Utama, masing-masing kecamatan juga memiliki puskesmas pembantu dengan total jumlah sebanyak 60 buah. Jumlah puskesmas dan puskesmas pembantu tersebut menunjukkan bahwa secara infrastruktur, Bidang Kesehatan di Kabupaten Ngawi mencukupi. Demikian juga dengan apotik. Semua kecamatan di kabupaten Ngawi memiliki apotik hanya di Bringin tidak terdapat apotik. Bahkan di Ngawi terdapat 9 buah apotik.

#### **4.1.2.3 Infrastruktur bidang perekonomian**

Kebutuhan dasar yang ketiga adalah bidang perekonomian, pasar merupakan salah satu roda penggerak ekonomi, Data Ngawi dalam angka tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah pasar daerah di kabupaten Ngawi adalah sebanyak 20 buah pasar, sedangkan terdapat 7 kecamatan yang tidak memiliki pasar, namun kegiatan ekonomi di tiap pasar tetap berjalan karena terdapat pedagang dari tiap kecamatan untuk menggerakkan roda ekonomi di daerahnya.

#### **4.1.2.4 Infrastruktur perluasan akses**

Perluasan akses suatu daerah mengandung pengertian keterjangkauan antar wilayah pada kabupaten tersebut, infrastruktur dalam perluasan akses meliputi jalan, jembatan, penerangan dan fasilitas pendukung lainnya.

Jalan merupakan salah satu infrastruktur yang menjadi indikator berkembangnya suatu daerah. Jalan dibagi menjadi 3 jenis yaitu jalan negara, jalan provinsi, dan jalan kabupaten. Sementara menurut jenisnya dibedakan menjadi permukaan aspal, kerikil, tanah dan tidak terinci. Sedangkan kondisi jalan dikelompokkan ke dalam keadaan baik, sedang, rusak dan rusak berat. Panjang jalan di Kabupaten Ngawi yang tergolong jalan kabupaten adalah 744,17 km. Sekitar 29,15 persen dari total panjang jalan kabupaten pada tahun 2022 adalah termasuk dalam kategori baik, 53,78 persen termasuk dalam kategori sedang, rusak ringan 6,96 persen, dan rusak berat 10,11 persen.

Data pada gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat perubahan yang significant antara tahun 2021 dengan tahun 2022. Terjadi penurunan dalam Panjang jalan yang dalam kondisi baik, sebelumnya 245,44 km pada tahun 2021, hanya tinggal 295.70 pada tahun 2022, yang semula kondisinya baik menjadi moderate, kondisi jalan yang rusak dan rusak berat juga bertambah. Jalan negara hanya terdapat pada kecamatan Karangjati, Kecamatan Ngawi dan kecamatan Ngawi yang



merupakan wilayah pinggir jalan yang menjadi perlintasan ketika belum dibangun jalan tol. Sedangkan jalan kabupaten terpanjang adalah di kecamatan Ngawi, kecamatan Paron dan kecamatan Karanganyar. Kabupaten Ngawi merupakan wilayah penghasil beras ketiga di Propinsi Jawa Timur. Sebagian besar hasil tanaman padi yang bersumber air pada irigasi Paron merupakan kecamatan dengan 100% hasil pertaniannya menggunakan air dari saluran irigasi. Jaringan Irigasi di kabupaten Ngawi adalah sepanjang 457,83 Km dengan 333,451 Km dari jaringan tersebut dalam kondisi baik. Pada tahun 2022, pemerintah kabupaten Ngawi melakukan perubahan dengan membangun 6.376 meter di 395 titik Jaringan Irigasi (JI) di kabupaten Ngawi telah selesai direhabilitasi pada tahun 2022.

#### **4.2 Kondisi Responden**

Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 500 orang yang terdiri atas masyarakat yang menjadi pengguna infrastruktur. Penentuan jumlah responden dilakukan dengan proporsional sesuai dengan jumlah penduduk di masing-masing kecamatan. Alasan pokok menggunakan jumlah penduduk karena semua penduduk memanfaatkan fasilitas infrastruktur yang dibangun oleh pemerintah, sehingga mereka berhak untuk diangkat atau diambil sebagai responden dalam survey ini. Responden dalam penghitungan indeks ini berjumlah 501 orang yang terbagi tiap kecamatan sesuai dengan proporsi populasi penduduk per kecamatan, hal ini karena kondisi wilayah yang berbeda maka akan memiliki fasilitas infrastruktur yang berbeda. Kecamatan yang berada di daerah perkotaan akan memiliki fasilitas infrastruktur yang lebih bagus dibandingkan dengan perdesaan, demikian juga kedekatan kecamatan dengan ibukota kabupaten ternyata memiliki infrastruktur yang berbeda pula. Sebelum masuk pada penghitungan indeks, disampaikan kondisi responden secara umum

Berdasarkan hasil survey diperoleh bahwa jumlah responden perempuan sebanyak 57% lebih banyak dibandingkan laki-laki yang sebanyak 47%.

Jumlah 501 responden tersebut dikelompokkan dalam pendidikan yang terakhir ditamatkan adalah yang berpendidikan sekolah menengah atas sebanyak 61% kemudian Sekolah menengah pertama dan Sekolah dasar sebesar 20% dan 18%, sedangkan yang mengenyam pendidikan tinggi sebesar 12%.

Jumlah responden berdasarkan pekerjaan terbagi dalam wirausaha yang sebagian didominasi pada sektor perdagangan, sebanyak 52%, yang kedua adalah pegawai swasta sebesar 18%, kemudian petani, pelajar dan PNS, TNI dan Polri dan lainnya sebesar 22%.

Sedangkan responden menurut usia diperoleh sebagai berikut bawah 18 tahun sebanyak 11 orang merupakan responden yang masih berstatus pelajar, rata-rata usia responden tersebar pada semua kelompok umur produktif, hal ini karena kelompok umur produktif yang masih melakukan mobiltas tinggi dan membutuhkan infrastruktur sebagai pendukung aktivitasnya. Responden dengan usia 60 tahun ke atas sebanyak 63 orang atau 13%. Data lain menunjukkan responden berdasarkan pendapatan dikategorikan ke dalam lima urutan pendapatan dengan nilai terendah di bawa 1 juta dan nilai tertinggi di atas 9 juta, adalah sebagai berikut Pendapatan reponden terbanyak adalah berada di level 1 juta sampai dengan 3 juta rupiah, sekitar 71%. Responden dengan pendapatan di bawah 1 juta sebanyak 24% dan pendapatan antara 3 juta sampai 6 juta sebanyak 5%. Hasil survey menunjukkan bahwa 45,2% responden tinggal di perkotaan (termasuk perkotaan adalah yang tinggal di ibukota kecamatan) sedangkan 47.8% tinggal di perdesaan. Responden yang tinggal di pinggiran sebanyak 7%.

### **4.3 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur**

Indeks layanan kepuasan infrastruktur , dalam kajian ini, terbagi dalam 11 kriteria yaitu 1) Jembatan; 2) jalan; 3) transportasi darat; 4) air bersih; 5) perumahan; 6) Ruang Publik; 7) Penerangan jalan; 8) Kesehatan; 9) Pendidikan; 10) Halte; 11) Pasar. Masing-masingb kriteria memiliki beberapa jenis layanan infrastruktur sesuai dengan kondisi dan jenis layanan.

Masing-masing jenis kriteria akan dihitung indeksnya secara kabupaten dengan total responden 501 orang dan masing-masing kecamatan dengan jumlah responden sesuai proporsi. Penilaian indeks didasarkan pada indeks kinerja, indeks kategori, indeks kesesuaian kualitas dan harapan dan indeks ketersediaan fisik. Penilaian masing masing indeks dihitung dengan menggunakan skala sesuai aturan yang disampaikan pemerintah dalam Permenpan RB sebagaimana pada tabel 4.1 berikut ini

Tabel 4. 1 Nilai indeks sesuai dengan Permenpan RB

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 : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

#### 4.3.1 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Ngawi

Indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kabupaten Ngawi akan dianalisis sebagai berikut:

##### 1. Jembatan

Penilaian kepuasan layanan infrastruktur dibedakan menjadi jembatan nasional, jembatan kabupaten dan jembatan desa. Jembatan nasional adalah jembatan kelas A yaitu *jembatan* yang terletak di jalan *Nasional* atau jalan Provinsi, Sedangkan jembatan kelas B adalah jembatan yang terletak pada jalan *Kabupaten*. Kualitas tertinggi adalah pada jembatan nasional yang berada di kelas A, jembatan nasional hanya terletak pada jalan nasional, sehingga pada kabupaten Ngawi jembatan nasional terletak di jalan perlintasan antar propinsi, sehingga hanya ada di kecamatan Mantingan, Karangjati dan Ngawi. Sedangkan yang dimaksud dengan jembatan desa adalah jembatan yang terletak di jalan desa, baik yang dibangun dengan dana APBD, DAD maupun swadaya masyarakat.

Hasil survey pada tingkat kabupaten secara umum reponden mempunyai rerata persepsi kepuasan layanan infrastruktur sebagaimana tabel 4.2 berikut:

Tabel 4. 2 Nilai Indeks Kepuasan infrastruktur jembatan

Rerata per indikator per kelompok	Nasional	Propinsi	Kabupaten	Desa				
Indeks Kinerja	82.51	Baik	80.36	Baik	75.82	Baik	75.63	Cukup
Indeks Kategori	91.15	Sangat Penting	88.39	Sangat Penting	84.08	Penting	86.87	Sangat Penting

Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	79.76	Sesuai	80.36	Sesuai	76.82	Sesuai	74.85	Cukup
Ketersediaan Fisik	84.86	Terpenuhi	83.48	Terpenuhi	79.76	Terpenuhi	78.57	Terpenuhi

Sumber : Data primer diolah 2023

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi baik dan puas terhadap indeks kinerja, indeks kategori dan indeks kesesuaian antara kualitas dengan harapan serta ketersediaan fisik, hanya terdapat nilai cukup yaitu atas jembatan yang dibangun oleh desa dari aspek kinerja dan kesesuaian antara kualitas dengan harapan.

## 2. Jalan

Jalan dibedakan menjadi jalan nasional, jalan provinsi, jalan kabupaten dan jalan desa. Jalan nasional adalah jalan yang dikelola oleh Kementerian PUPR yang meliputi 4 kelompok yakni jalan arteri primer, jalan kolektor primer (penghubung antar-ibu kota provinsi), jalan tol (bebas hambatan), dan jalan strategis nasional. Merujuk pada PP Nomor 34 Tahun 2006, jalan provinsi adalah jalan kolektor yang menghubungkan ibu kota provinsi dengan ibu kota kabupaten atau kota dalam satu provinsi tersebut (K2). Selain itu, jalan provinsi juga bisa berupa jalan kolektor primer yang menghubungkan antar-ibu kota kabupaten/kota (K3). Jalan provinsi lainnya yakni jalan strategis provinsi. Sedangkan jalan kabupaten adalah jalan yang menghubungkan ibukota kabupaten dengan ibukota kecamatan, ibukota kabupaten dengan pusat desa, antaribukota kecamatan, ibukota kecamatan dengan desa, dan antardesa. Jalan kabupaten juga bisa berupa jalan sekunder yang tidak masuk sebagai jalan provinsi dan jalan strategis kabupaten, lalu penghubung antar-pusat kegiatan lokal. Yang keempat adalah jalan desa, yaitu jalan lingkungan primer dan jalan lokal primer yang tidak termasuk jalan kabupaten di dalam kawasan perdesaan, dan merupakan jalan umum yang menghubungkan kawasan dan/atau antar permukiman di dalam desa.

Masyarakat belum banyak yang memahami perbedaan tersebut, sehingga ketika melakukan survey, surveyor memberikan keterangan terlebih dahulu perbedaan jalan-jalan yang dilalui oleh masyarakat. Hasil survey terhadap masyarakat diperoleh hasil

kepuasan masyarakat terhadap jalan sesuai dengan klasifikasi jalan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini

Tabel 4. 3 Indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur jalan

Rerata per indikator per kelompok	Nasional		Propinsi		Kabupaten		Desa	
Indeks Kinerja	78.03	Baik	76.46	Baik	68.82	Cukup	70.10	Baik
Indeks Kategori	90.57	Sangat Penting	90.73	Sangat Penting	87.56	Sangat Penting	86.14	Sangat Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	75.20	Sesuai	74.35	Sesuai	68.43	Cukup	67.73	Cukup
Ketersediaan Fisik	78.31	Terpenuhi	77.17	Terpenuhi	74.36	Terpenuhi	72.91	Terpenuhi

Sumber : Data primer diolah 2023

Hasil survey menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur masih rendah. Pada kategori tingkat kepentingan, seluruh responden menyatakan bahwa jalan pada semua kelas baik nasional, propinsi, kabupaten maupun desa sangat penting bagi masyarakat, namun ternyata belum sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Tingkat kerusakan jalan selain karena kualitas yang belum sesuai, banyaknya kendaraan yang melewati tidak sesuai dengan ukurannya sehingga menjadi beban bagi badan jalan juga disebabkan oleh factor alam, misalnya karena curah hujan yang tinggi.

### 3. Transportasi darat

Salah satu factor yang mendukung perkembangan ekonomi adalah kelancaran transportasi khususnya angkutan darat baik yang menghubungkan antar desa, antar kecamatan, maupun antar kabupaten dan propinsi. Ketika belum adanya jalan tol, kabupaten Ngawi merupakan perlintasan utama angkutan umum khususnya bis antar kota dan antar propinsi. Hasil survey menunjukkan hasil sebagaimana tabel 4.4 berikut :

Tabel 4. 4 Indeks kepuasan Transportasi Darat

Rerata per indikator per kelompok	Bus		Kereta		Angkutan		Ojek	
Indeks Kinerja	63.52	Cukup	81.02	Baik	67.58	Cukup	58.06	Kurang
Indeks Kategori	73.95	Cukup	80.05	Penting	78.47	Sesuai	57.71	Kurang

Indeks Kesesuaian								Kurang
Kuantitas dan harapan	63.03	Cukup	78.66	Sesuai	67.09	Cukup	54.49	
Ketersediaan Fisik	65.83	Cukup	75.05	Terpenuhi	64.84	Cukup	51.33	Kurang

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa masyarakat menyatakan bahwa semua jenis angkutan darat tersebut penting, namun dari kinerjanya hanya kereta yang baik. Hal ini berkaitan dengan posisi kereta api yang BUMN dan dijalankan dengan profesional. Sedangkan untuk kesesuaian semuanya cukup dan kereta yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan yang memiliki nilai kurang adalah ojek online dan angkutan. Angkutan umum antar desa memang saat ini sudah berkurang jauh sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat dalam memerikan kemudahan transportasi.

#### 4. Air bersih

Air bersih merupakan kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia. Dalam survey ini dibagi menjadi 4 kategori yaitu a) sumber air baku; b) unit pengolahan air; c) Unit pelayanan dan d) Air minum penyehatan lingkungan (AMPL) namun di kabupaten Ngawi belum ada AMPL, Sehingga kategori tersebut tidak diukur kepuasannya di sini. Survey terhadap responden ditemukan hasil sebagaimana pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4. 5 Indeks kepuasan layanan infrastruktur air bersih

Indeks/ Jenis	Air					
	baku	Pengelolaan		Pelayanan		
Indeks Kinerja	86.29	Sangat Baik	79.80	Baik	81.65	Baik
Indeks Kategori	90.43	Sangat Penting	87.34	Penting	83.46	Penting
Indeks Kesesuaian						Baik
Kuantitas dan harapan	83.13	Baik	76.44	Baik	80.97	
Ketersediaan Fisik	82.97	Terpenuhi	81.32	Terpenuhi	80.30	Terpenuhi

Sumber : Data primer diolah 2023

Berdasarkan hasil tersebut, masyarakat menyatakan bahwa air baku masuk dalam kategori yang sangat penting, kemudian pengelolaan dan pelayanan apabila dilakukan

oleh PDAM menjadi bagian yang penting juga. Indeks lain juga menunjukkan nilai yang terpenuhi, sesuai, hal ini menunjukkan memang untuk fasilitas infrastruktur air di Kabupaten Ngawi tidak menjadi masalah.

Data menunjukkan bahwa pemenuhan air bersih di kabupaten Ngawi terbanyak adalah dari sumur baru kemudian dengan PDAM.

## 5. Infrastruktur Perumahan

Indikator yang dianalisis dalam Indeks infrastruktur selanjutnya adalah infrastruktur perumahan yang dibedakan menjadi beberapa fasilitas yaitu di bidang persampahan, sanitasi, drainase, kelistrikan dan telekomunikasi. Kelima unsur tersebut menjadi bagian penting karena mempengaruhi tingkat kenyamanan hunian. Hunian masyarakat dibedakan menjadi hunian perkampungan yang sudah ada sejak dulu dan hunian perumahan modern yang dibangun dalam dua decade terakhir. Perumahan modern biasanya sudah menyiapkan maket sesuai dengan pemenuhan kepentingan, sementara perumahan yang di perkampungan cenderung merupakan rumah tumbuh yang berkembang dari waktu ke waktu sehingga konsepnya tidak dibuat dari awal, biasanya ini berada di lingkungan perdesaan.

Setelah dilakukan survey terhadap masyarakat maka diperoleh hasil sebagaimana tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6 Indeks kepuasan layanan infrastruktur perumahan

Indeks/ Jenis	Sampah		Sanitasi		Drainase		Listrik		Telekomunikasi	
Indeks Kinerja	73.22	Baik	82.82	Baik	75.64	Baik	85.53	Baik	81.72	Baik
Indeks Kategori	88.77	Sangat penting	84.79	Penting	84.88	Penting	89.29	Penting	88.74	Sangat Baik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	71.71	Cukup	81.44	Sesuai	72.91	Cukup	85.49	Sesuai	81.22	Sesuai
Ketersediaan Fisik	73.10	Terpenuhi	86.32	Sangat terpenuhi	76.76	Terpenuhi	86.93	Sangat Terpenuhi	80.58	<b>Terpenuhi</b>

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa kelima ukuran infrastruktur perumahan tersebut penting dan dibutuhkan, namun baru pada fasilitas yang disediakan oleh sektir swasta dan BUMN yaitu listrik yang terpenuhi dengan nilai kepuasan tinggi, sedangkan fasilitas yang lainnya berada pada level teenuhi yaitu drainase pada indeks kesesuain kualitas dan harapan.



## 6. Infrastruktur Ruang Publik

Infrastruktur ruang publik merupakan salah satu yang diukur dalam menilai indeks kepuasan layanan infrastruktur, terdapat 6 ukuran dalam indeks ini yaitu a) Taman kota; b) Pedestrian; c) Tempat olahraga; d) area pemakaman; e) jalur hijau; f) tempat pembuangan sampah sementara / akhir khususnya yang bersifat komunal

Keenam infrastruktur tadi menjadi fasilitas utama bagi peningkatan kenyamanan, keamanan dan kesehatan/ kebugaran. Jumlah kendaraan baik roda dua maupun roda empat jumlahnya sangat banyak sehingga membutuhkan kehati-hatian dalam berlalu lintas, Salah satu fasilitas penting dalam menjamin keamanan pejalan kaki adalah adanya jalur pedestrian/ trotoar yang berbeda dengan jalur sepeda sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan pejalan kaki. Selain itu pemakaman merupakan fasilitas yang penting namun selama ini masih belum mendapatkan perhatian serius dari pemerintah kabupaten Ngawi karena masih banyaknya areal yang dapat digunakan sebagai perluasan atau pelebaran areal pemakaman. Namun pada wilayah perkotaan, areal pemakaman menjadi masalah yang serius. Hal yang sama juga terjadi pada tempat pembuangan sampah sementara/ akhir yang mulai membutuhkan tempat khusus yang jauh dari pemukiman.

Survey yang dilakukan terhadap 501 responden menunjukkan hasil sebagaimana tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4. 7 Indeks kepuasan layanan infrastruktur ruang public

Indeks. Jenis	Taman kota		pedestrian		Olahraga		Pemakaman		Jalur hijau		TPA	
Indeks Kinerja	73.62	Kurang	71.20	Kurang	76.70	Baik	81.95	Baik	77.08	Baik	59.38	Tidak
Indeks Kategori	79.37	Penting	84.62	Penting	79.74	Penting	88.71	Sangat Penting	83.15	Penting	83.36	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	75.05	Sesuai	70.73	Kurang	73.81	Kurang	82.98	Sesuai	77.31	Sesuai	65.50	Kurang
Ketersediaan Fisik	70.64	Kurang	68.74	Kurang	76.67	Terpenuhi	82.70	Terpenuhi	76.70	Terpenuhi	64.09	Kurang

Sumber : Data primer diolah 2023

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa indeks kepuasan layanan infrastruktur ruang public penting untuk disiapkan khususnya dalam rangka meningkatkan kemandirian dan kenyamanan masyarakat. Dari keenam fasilitas tersebut baru pemakaman dan jalur hijau yang telah terpenuhi jumlahnya. Begitu juga dengan indeks kinerja, ternyata baru pemakaman dan jalur terbuka hijau yang sudah berada pada level baik. Hal ini berhubungan dengan luas wilayah di Ngawi dan juga masih hijau kondisinya di kabupaten Ngawi, yang perlu untuk terus dijaga keberadaannya dan kelestariannya. Sedangkan infrastruktur yang lain masih berada pada level cukup.

#### 7. Infrastruktur penerangan jalan umum

Penerangan jalan umum merupakan salah satu fasilitas yang akan memberikan keamanan dan kenyamanan khususnya bagi masyarakat yang melakukan aktivitas di malam hari. Hasil survey menunjukkan masyarakat merasa penerangan penting dengan nilai indeks 84,94. Sedangkan ukuran yang lain berada pada kategori cukup dengan nilai indeks 68. Bahkan untuk ketersediaan fisik dinilai kurang dengan angka indeks sebesar 65.

#### 8. Infrastruktur kesehatan

Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan dasar manusia yang juga menjadi ukuran dalam penghitungan indeks pembangunan manusia. Dalam indeks kepuasan infrastruktur ini terdapat 5 unsur yang dianalisis yaitu a) Puskesmas; b) Klinik pratama pemerintah; c) rumah bidang desa; d) rumah sakit bersalin milik pemerintah dan e) rumah sakit umum.

Kabupaten Ngawi terdiri atas daerah perkotaan, perdesaan dan perbukitan/pergunungan yang merupakan bagian dari daratan tinggi. Sehingga menyebabkan tingkat ketersediaan infrastruktur kesehatan berbeda antara satu kecamatan dengan kecamatan yang lain. Survey ini mengambil sample responden dari 19 kecamatan di Ngawi, sehingga apabila di level kecamatan maka akan terjadi perbedaan yang significant.

Hasil survey yang dilakukan terhadap 501 responden diperoleh hasil sebagaimana tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4. 8 Indeks kepuasan layanan infrastruktur Kesehatan

Indeks. Jenis	Puskesmas		Klinik Pratama		Bidan Desa		Rumah Bersalin		Rumah Sakit Umum	
	Indeks Kinerja	82.69	Baik	79.01	Baik	79.43	Baik	78.88	Baik	81.51
Indeks Kategori	90.17	Sangat Penting	85.87	Penting	85.95	Penting	87.84	Penting	92.25	Sangat Baik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	81.41	Sesuai	80.36	Sesuai	79.04	Sesuai	79.16	Sesuai	79.56	Sesuai
Ketersediaan Fisik	83.30	Terpenuhi	78.65	Terpenuhi	77.84	Terpenuhi	78.14	Terpenuhi	81.42	Terpenuhi

Sumber : Data primer diolah 2023

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa responden menyatakan semua infrastruktur Kesehatan penting bahkan untuk puskesmas dan rumah sakit umum sangat penting. Kinerja kedua komponen infrastruktur tersebut juga dinilai baik. Ketersediaan Puskesmas dinilai terpenuhi karena di setiap kecamatan terdapat puskesmas, rumah sakit juga terpenuhi karena selama ini memberikan kemudahan dan dapat dijangkau meski jumlahnya hanya tiga buah. Kesesuaian antara kuantitas dan harapan juga sesuai untuk puskesmas dan rumah sakit, sementara untuk fasilitas yang lain dinilai cukup. Indeks kepuasan masyarakat tidak ada yang kurang dan bernilai di bawah 70, artinya masyarakat sudah merasakan bahwa infrastruktur Kesehatan menjangka seluruh lapisan.

## 9. Infrastruktur Pendidikan

Pendidikan merupakan infrastruktur penting dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia dan sebagaimana kesehatan merupakan bagian dari indeks komposit pada Indeks Pembangunan Manusia. Ukuran pendidikan dasar yang ditetapkan oleh Undang-Undang Pendidikan nasional adalah 12 tahun mulai dari pendidikan dasar dan pendidikan menengah. Dalam rancangan undang-undang pendidikan yang baru memasukkan pendidikan usia dini sebagai bagian pendidikan wajib. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas infrastruktur pendidikan adalah PAUD/ TK, Sekolah Dasar, SMP, dan SMA / SMK baik yang berada di bawah kementerian pendidikan dan kebudayaan maupun kementerian agama

Hasil survey sebagaimana dalam tabel 4.9 berikut ini

Tabel 4. 9 Indeks kepuasan layanan infrastruktur Pendidikan

Indeks. Jenis	PAUD/TK		Sekolah Dasar		SMP	
Indeks Kinerja	79.85	Baik	82.98	Baik	85.40	Baik
Indeks Kategori	86.01	Penting	89.73	Sangat Penting	89.74	Sangat Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	77.26	Sesuai	75.07	Kurang	76.67	Sesuai
Ketersediaan Fisik	79.46	Terpenuhi	84.48	Terpenuhi	84.49	Terpenuhi

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4,15 menunjukkan bahwa menurut responden, infrastruktur pendidikan sangat penting, hanya di PAUD dan TK menganggap penting. Dan semua infrastruktur pendidikan di kabupaten Ngawu pada posisi terpenuhi, sesuai dan baik. Artinya kualitas pendidikan sudah terpenuhi dan memiliki kinerja baik. Untuk fasilitas pendidikan SMA/ SMK, menjadi tanggung jawab pemerintah Propinsi.

## 10. Infrastruktur Halte

Halte merupakan bagian dari transportasi darat, namun saat ini sudah jarang digunakan seiring dengan semakin jaranganya angkutan umum digunakan. Hasil survey menunjukkan bahwa masyarakat masih menganggap penting keberadaan halte, dengan

nilai indeks 79,08. sedangkan berdasarkan kinerja, kesediaan dan kesesuaian antara kondisi dan harapan masyarakat menilai rendah dengan angka indeks semuanya di bawah 60. Halte memang bukan merupakan komponen utama dalam penghitungan indeks infrastruktur.

#### 11. Infrastruktur Pasar

Salah satu penggerak ekonomi pada level daerah adalah pasar dengan segala aktivitasnya, perekonomian bisa hidup dan berkembang. Pasar dibedakan menjadi beberapa tipe yaitu a) Pasar Rakyat tipe A; b) Pasar Rakyat tipe B; c) Pasar Rakyat tipe C; dan d) Pasar Rakyat tipe D. Secara detail pasar dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pasar Rakyat tipe A merupakan Pasar Rakyat dengan operasional pasar harian, jumlah kapasitas pedagang paling sedikit 400 (empat ratus) orang, dan/atau luas lahan paling sedikit 5.000 m<sup>2</sup>(lima ribu meter persegi).
- b. Pasar Rakyat tipe B merupakan Pasar Rakyat dengan operasional pasar paling sedikit 3 (tiga) hari dalam 1 (satu) minggu, jumlah kapasitas pedagang paling sedikit 275 (dua ratus tujuh puluh lima) orang, dan/atau luas lahan paling sedikit 4.000 m<sup>2</sup>(empat ribu meter persegi).
- c. Pasar Rakyat tipe C merupakan Pasar Rakyat dengan operasional pasar paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) minggu, jumlah kapasitas pedagang paling sedikit 200 (dua ratus) orang, dan/atau luas lahan paling sedikit 3.000 m<sup>2</sup>(tiga ribu meter persegi).
- d. Pasar Rakyat tipe D merupakan Pasar Rakyat dengan operasional pasar paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu, jumlah kapasitas pedagang paling sedikit 100 (seratus) orang, dan/atau luas lahan paling sedikit 2.000 m<sup>2</sup>(dua ribu meter persegi).

Berdasarkan data tersebut, responden menilai indeks kepuasan atas infrastruktur di kabupaten Ngawi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4. 10 Indeks kepuasan layanan infrastruktur pasar

Indeks. Jenis	Pasar tipe A		Pasar tipe B		Pasar tipe C		Pasar tipe D	
Indeks Kinerja	88.52	Sangat Baik	81.77	Baik	74.23	Kurang	71.43	Kurang
Indeks Kategori	84.75	Penting	82.52	Penting	82.97	Penting	82.16	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	83.19	Sesuai	78.95	Sesuai	71.11	Kurang	68.45	Kurang
Ketersediaan Fisik	84.69	Terpenuhi	80.44	Terpenuhi	77.16	Terpenuhi	69.08	Kurang

Sumber : Data primer diolah, 2024

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa seluruh responden menganggap bahwa pasar tipe A, tipe B, tipe C dan tipe D penting. Berdasarkan hasil data di lapangan terjadi peningkatan pada pasar di kabupaten Ngawi karena responden menyatakan bahwa kondisi pasar di kabupaten Ngawi tipe B sesuai dengan harapan sedangkan ketersediaan fisik pasar B dan C mengalami peningkatan yaitu terpenuhi ketersediaannya, dan kinerjanya baik.

#### 4.3.2 Perbandingan Indeks keseluruhan tiap infrastruktur tahun 2023 - 2024

Pembangunan di kabupaten Ngawi terus berjalan dengan bagus seiring dengan pelayanan prima yang diberikan. Data perbandingan Indeks kepuasan layanan infrastruktur mengalami perubahan dari tahun 2023 ke tahun 2024, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4. 11  
Perbandingan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur tahun 2023 – 2024

Jembatan	Th 2023	Th 2024	Perubahan		Kategori
Indeks Kinerja	74.69	78.58	3.89	5.20%	Naik
Indeks Kategori	84.97	87.62	2.65	3.12%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	73.91	77.95	4.04	5.47%	Naik
Ketersediaan Fisik	76.17	81.67	5.49	7.21%	Naik
Jalan					
Indeks Kinerja	60.52	73.35	12.84	21.21%	Naik

Indeks Kategori	85.91	88.75	2.84	3.31%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	59.92	71.43	11.51	19.21%	Naik
Ketersediaan Fisik	65.15	75.69	10.54	16.18%	Naik
<b>Transportasi darat</b>					
Indeks Kinerja	70.41	67.55	-2.86	-4.06%	Turun
Indeks Kategori	80.25	72.55	-7.70	-9.60%	Turun
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	70.75	65.82	-4.93	-6.97%	Turun
Ketersediaan Fisik	67.48	64.26	-3.22	-4.77%	Turun
<b>Air Bersih</b>					
Indeks Kinerja	78.10	82.58	4.48	5.73%	Naik
Indeks Kategori	86.79	87.08	0.29	0.34%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	76.81	80.18	3.37	4.39%	Naik
Ketersediaan Fisik	77.37	81.53	4.16	5.38%	Naik
<b>Perumahan</b>					
Indeks Kinerja	78.88	79.79	0.91	1.15%	Naik
Indeks Kategori	84.66	87.29	2.63	3.11%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	77.18	78.56	1.38	1.79%	Naik
Ketersediaan Fisik	77.96	80.74	2.77	3.56%	Naik
<b>Ruang Publik</b>					
Indeks Kinerja	73.19	73.32	0.13	0.18%	Naik
Indeks Kategori	81.48	83.16	1.68	2.06%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	72.40	74.23	1.83	2.53%	Naik
Ketersediaan Fisik	72.76	73.26	0.50	0.68%	Naik
<b>Penerangan Jalan</b>					
Indeks Kinerja	68.01	74.71	6.70	9.85%	Naik
Indeks Kategori	84.94	89.80	4.86	5.73%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	67.22	73.52	6.30	9.37%	Naik
Ketersediaan Fisik	65.89	72.44	6.54	9.93%	Naik
<b>Kesehatan</b>					
Indeks Kinerja	77.56	80.30	2.74	3.53%	Naik
Indeks Kategori	83.16	88.42	5.25	6.32%	Naik



Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	75.22	79.91	4.69	6.23%	Naik
Ketersediaan Fisik	74.33	79.87	5.54	7.45%	Naik
<b>Pendidikan</b>					
Indeks Kinerja	84.35	82.74	-1.61	-1.91%	Turun
Indeks Kategori	88.00	88.49	0.49	0.56%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	81.11	76.33	-4.77	-5.89%	Turun
Ketersediaan Fisik	79.99	82.81	2.82	3.52%	Naik
<b>Halte</b>					
Indeks Kinerja	54.38	62.71	8.33	15.32%	Naik
Indeks Kategori	79.08	76.23	-2.85	-3.61%	Turun
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	55.96	61.39	5.43	9.70%	Naik
Ketersediaan Fisik	50.42	53.20	2.78	5.51%	Naik
<b>Pasar</b>					
Indeks Kinerja	77.67	88.52	10.85	13.97%	Naik
Indeks Kategori	81.32	83.10	1.78	2.18%	Naik
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	73.47	75.42	1.96	2.66%	Naik
Ketersediaan Fisik	77.25	77.84	0.59	0.77%	Naik

Sumber : Data diolah 2024

Hasil penghitungan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan Indeks kepuasan layanan infrastruktur hampir pada semua layanan. Peningkatan kepuasan terbesar pada indeks kinerja adalah pada layanan jalan raya yaitu meningkat 21,21% artinya kinerja layanan infrastruktur jalan semakin memuaskan meski masih pada kategori baik. Peningkatan kepuasan pada indikator kepentingan adalah pada Kesehatan yang meningkat sebesar 6.32%, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin merasakan pentingnya layanan infrastruktur Kesehatan karena Kesehatan saat ini menjadi salah satu point penting utama dalam sendi kehidupan masyarakat. Indeks kesesuaian antara harapan dengan kondisi riilnya menunjukkan bahwa infrastruktur jalan paling meningkat artinya kepuasan masyarakat terhadap kondisi ideal jalan semakin tinggi meskipun masuk pada kategori sesuai. Indikator terakhir yang mengalami peningkatan adalah pada

kriteria ketersediaan fisik yaitu di kategori jalan raya dengan nilai peningkatan 16,18%.

Infrastruktur yang mengalami penurunan adalah pada infrastruktur transportasi darat yang menurun pada semua kategori. Hal ini disebabkan karena 1) dengan adanya jalan tol, maka kuantitas bus yang melewati kabupaten ngawi semakin berkurang, 2) Masyarakat saat ini lebih banyak menggunakan fasilitas kendaraan pribadi khususnya motor, sehingga tidak lagi banyak yang menggunakan kendaraan umum. Itulah sebabnya mengapa dengan adanya perbaikan dan jalan yang semakin bagus, kepuasan masyarakat beralih dengan focus pada infrastruktur jalan. Penurunan pada transportasi darat juga diikuti dengan penurunan indeks kepuasan layanan halte yang menurun pada indeks kategori karena masyarakat mulai memandang halte bukan lagi menjadi infrastruktur yang penting.

Kepuasan layanan yang juga mengalami penurunan adalah di bidang Pendidikan yaitu pada indeks kinerja dan kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kondisi riil. Hal ini dimungkinkan karena pilihan masyarakat pada Pendidikan semakin banyak, khususnya pada sekolah swasta terpadu dan boarding school, sehingga kepuasan terhadap infrastruktur sedikit mengalami penurunan, karena masyarakat membandingkan antara sekolah negeri dengan swasta

## **V. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan

1. Angka indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur dilakukan dengan melakukan survey terhadap 501 orang responden yang dibagi per kecamatan sesuai dengan proporsi penduduk pada masing-masing kecamatan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat pada tiap kecamatan mempunyai kesempatan yang sama untuk memberikan penilaian terhadap infrastruktur yang ada di kabupaten Ngawi
2. Indeks infrastruktur dibedakan menjadi 4 indeks yaitu

- a. Indeks Kinerja; menunjukkan bagaimana masyarakat menilai kinerja pada masing-masing infrastruktur
  - b. Indeks kategori menunjukkan tingkat kepentingan infrasturktur tersebut bagi keberlangsungan aktivitas masyarakat
  - c. Indeks Kesesuaian kualitas yang ada dengan harapan responden; merupakan indeks yang menunjukkan persepsi masyarakat apakah infrastruktur tersebut sesuai dengan harapan masyarakat
  - d. Indeks kuantitas/ kualitas atas ketersediaan layanan infrastruktur, penilaian atas persepsi masyarakat
3. Infrastruktur yang digunakan dalam penghitungan indeks ini sebanyak 11 yang setelah dilakukan penghitungan diperoleh nilai indeks sebagaimana tabel 5.1 berikut :

Tabel 5. 1 Penilaian IKLI menurut kategori

<b>Infrastruktur</b>	<b>Tahun 2024</b>	<b>Kategori</b>
<b>Jembatan</b>		
Indeks Kinerja	78.58	Cukup
Indeks Kategori	87.62	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	77.95	Cukup
Ketersediaan Fisik	81.67	Cukup
<b>Jalan</b>		
Indeks Kinerja	73.35	Kurang
Indeks Kategori	88.75	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	71.43	Kurang
Ketersediaan Fisik	75.69	Cukup
<b>Transportasi darat</b>		
Indeks Kinerja	67.55	Kurang
Indeks Kategori	72.55	Penting

Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	65.82	Kurang
Ketersediaan Fisik	64.26	Kurang
Air Bersih		
Indeks Kinerja	82.58	Baik
Indeks Kategori	87.08	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	80.18	Sesuai
Ketersediaan Fisik	81.53	Terpenuhi
Perumahan		
Indeks Kinerja	79.79	Baik
Indeks Kategori	87.29	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	78.56	Sesuai
Ketersediaan Fisik	80.74	Terpenuhi
Ruang Publik		
Indeks Kinerja	73.32	Cukup
Indeks Kategori	83.16	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	74.23	Cukup
Ketersediaan Fisik	73.26	Cukup
Penerangan Jalan		
Indeks Kinerja	74.71	Cukup
Indeks Kategori	89.80	Sangat Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	73.52	Cukup
Ketersediaan Fisik	72.44	Cukup
Kesehatan		
Indeks Kinerja	80.30	Baik

Indeks Kategori	88.42	Sangat Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	79.91	Sesuai
Ketersediaan Fisik	79.87	Terpenuhi
Pendidikan		
Indeks Kinerja	82.74	Baik
Indeks Kategori	88.49	Sangat Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	76.33	Sesuai
Ketersediaan Fisik	82.81	Terpenuhi
Halte		
Indeks Kinerja	62.71	Kurang
Indeks Kategori	76.23	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	61.39	Kurang
Ketersediaan Fisik	53.20	Kurang
Pasar		
Indeks Kinerja	88.52	Sangat Baik
Indeks Kategori	83.10	Penting
Indeks Kesesuaian Kuantitas dan harapan	75.42	Cukup
Ketersediaan Fisik	77.84	Terpenuhi

Sumber : Data primer diolah, 2024

Hasil di atas menunjukkan bahwa terdapat dua infrastruktur yang dinilai sangat penting oleh responden yaitu Kesehatan dan penerangan jalan, hal ini sesuai dengan perencanaan yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Ngawi untuk melakukan kegiatan pengembangan proyek Alat Penerangan Jalan (APJ) dalam skema Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPBU). Dipimpin oleh Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda). Proyek Alat

Penerangan Jalan (APJ) memainkan peran penting dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan . Proyek ini akan dijalankan dengan skema Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPBU). Pada aspek Kesehatan peningkatan layanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan layanan bidang Kesehatan (Rumah sakit, puskesmas dan laboratorium Kesehatan daerah) dari Satuan kerja (satker) menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Hasil penghitungan tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur adalah :

Indeks Kinerja	76.74091
Indeks Kategori	77.21182
Indeks Kesesuaian kuantitas dan harapan	83.89273
Indeks Ketersediaan Fisik	67.50636
<b>Rerata IKLI Tahun 2024</b>	<b>76.33795</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Berg, S. V., & Marques, R. C. (2013). Managing public utilities: Lessons from Florida. In *Lex Localis* (Vol. 11, Issue 2, pp. 101–118). <https://doi.org/10.4335/11.2.101-118>
- BPS Kabupaten Ngawi. (2023). *Kabupaten Ngawi dalam Angka 2023*. <https://ngawikab.bps.go.id/publication/2023/02/28/979c0bbce4293762ab844bbb/kabupaten-ngawi-dalam-angka-2023.html>
- Dzulhijiana, A., & Mafruhah, I. (2018). Community empowerment in rural infrastructure development program. *Economic Journal of Emerging Markets*, 10(1), 8–14. <https://doi.org/10.20885/ejem.vol10.iss1.art2>
- IMD World Competitiveness Center. (2020). *IMD World Competitiveness Booklet 2020*. <https://imd.cld.bz/IMD-World-Competitiveness-Yearbook-2020/37/>
- IMD World Competitiveness Center. (2022). *IMD World Competitiveness Booklet 2022*. <https://imd.cld.bz/IMD-World-Competitiveness-Booklet-2022/43/>
- IMD World Competitiveness Center. (2023). *IMD World Competitiveness Booklet 2023*. <https://imd.cld.bz/IMD-World-Competitiveness-Booklet-2023>
- Lestari, C. A., Ummah, K., Pratiwi, N. A., & Ivanna, J. (2023). Peran Pemerintah Dalam Menanggulangi Kerusakan Infrastruktur Jalan Di Desa Bah Tobu Kecamatan Dolok Batu Nanggar Kabupaten Simalungun. *Jurnal Multimedia Dehasen*, 2(3), 307–312.
- Mafruhah, I. (2009). *MULTIDIMENSI KEMISKINAN* (Pertama). UNS (UNS Press).
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tentang Pemerintah Daerah, Pub. L. No. UU No 23 tahun 2014, 1 (2014).
- Skorobogatova, O., & Kuzmina-Merlino, I. (2017). Transport Infrastructure Development Performance. *Procedia Engineering*, 178, 319–329. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.01.056>

Sukwika, T. (2018). Peran Pembangunan Infrastruktur terhadap Ketimpangan Ekonomi Antarwilayah di Indonesia. *Jurnal Wilayah Dan Lingkungan*, 6(2), 115. <https://doi.org/10.14710/jwl.6.2.115-130>

Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2012). Economic Development. In *Development*.

World Economic Forum. (2016). The Global Competitiveness Report 2016–2017. In *World Economic Forum Reports 2016*. <https://doi.org/92-95044-35-5>