

PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR (IKLI) TAHUN 2024

Trisnawati¹, Lailatun Nikmah² dan Hesty Ramdhani Meita Murinda³

¹Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran, Malang Email: lppm@ub.ac.id

²Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah
Lamongan, Jl. Basuki Rahmad No.1 Lamongan
Email: infraswilbappelitbangda.lmg@gmail.com

³Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah
Lamongan, Jl. Basuki Rahmad No.1 Lamongan
Email: infraswilbappelitbangda.lmg@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan infrastruktur merupakan salah satu pelayanan publik yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Setiap penyelenggara publik wajib memberikan layanan yang berkualitas, akuntabel dan memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terkait Infrastruktur, seperti jalan, jembatan, transportasi publik, sistem air bersih, jaringan listrik, serta fasilitas kesehatan dan pendidikan merupakan elemen penting yang mendukung kehidupan sehari-hari masyarakat serta aktivitas ekonomi di suatu wilayah diperlukan sebuah instrumen pengukuran. Agar terdapat keselarasan antara harapan masyarakat dengan realitas kualitas infrastruktur yang ada maka diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan inilah yang mendasari penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) beserta dengan metode pengukurannya yang sesuai dengan standar yang berlaku. Indeks ini juga menjadi sarana bagi pembuat kebijakan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, menentukan prioritas pengalokasian sumber daya, serta merumuskan strategi peningkatan layanan infrastruktur yang lebih baik. Melalui penggunaan IKLI, diharapkan pelayanan infrastruktur dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mendukung pembangunan berkelanjutan yang inklusif. Metode yang digunakan dalam penilaian aspek infrastruktur adalah dengan metode survei yang kemudian diolah menjadi indeks yang mencerminkan tingkat kepuasan secara umum. Terdapat 5 aspek utama untuk mengukur Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI), yaitu: Ketersediaan Fisik (*availability*), Kualitas Fisik (*quality*), Kesesuaian (*Appropriateness*), Efektifitas Pemanfaatan (*Utility*), Penyerapan Tenaga Kerja (*Job Creation*), Kontribusi pada Perekonomian (*contribution*). Tujuan dilakukan penelitian ini sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian tujuan dalam misi ketiga RPJMD 2021-2026 Kabupaten Lamongan yaitu “Mewujudkan Infrastruktur Handal dan Berkeadilan yang Berwawasan Lingkungan”. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi masyarakat, sehingga kemudian dapat digunakan sebagai bahan penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh.

Kata Kunci : Publik, Infrastruktur, Pelayanan

ABSTRACT

Infrastructure services are one of the public services that have been regulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Every public organizer is required to provide quality, accountable services and meet Minimum Service Standards. To determine the level of public satisfaction regarding infrastructure, such as roads, bridges, public transportation, clean water systems, electricity networks, and health and education facilities are important elements that support people's daily lives and economic activities in an area, a measurement instrument is needed. In order for there to be harmony between public expectations and the reality of the quality of existing infrastructure, it is regulated in the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (PermenPAN RB) Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys of Public Service Provider Units. This regulation is the basis for the preparation of the Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) along with its measurement methods in accordance with applicable standards. This index is also a means for policy makers to identify areas that need improvement, determine resource allocation priorities, and formulate strategies for improving better infrastructure services. Through the use of IKLI, it is hoped that infrastructure services can be more responsive to the needs and expectations of the community, and support inclusive sustainable development. The method used in assessing infrastructure aspects is the survey method which is then processed into an index that reflects the general level of satisfaction. There are 5 main aspects to measure the Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI), namely: Physical Availability, Physical Quality, Appropriateness, Effectiveness of Utilization, Job Creation, Contribution to the Economy. The purpose of this study is as one of the bases for measuring the achievement of objectives in the third mission of the 2021-2026 RPJMD of Lamongan Regency, namely "Realizing Reliable and Equitable Infrastructure that is Environmentally Conscious". This study also aims to determine public expectations and perceptions, so that they can then be used as material for compiling plans and strategies for improving overall performance.

Keywords: Public, Infrastructure, Services.

PENDAHULUAN

Pada Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Lamongan wajib memberikan layanan yang berkualitas, akuntabel dan memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Kualitas layanan infrastruktur yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, efisiensi ekonomi, dan daya saing daerah

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) biasanya dihitung dengan mengukur tingkat ketidakpuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan yang tersedia. Pengguna disurvei untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mereka dengan layanan infrastruktur yang tersedia. Hasil survei kemudian diproses untuk menghitung Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Selain itu dalam melakukan survey juga menilai terkait harapan masyarakat terhadap infrastruktur yang ada.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021- 2026 menempatkan sarana infrastruktur sebagai salah satu misi pembangunan dalam upaya pencapaian Terwujudnya Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan. Keberhasilan pembangunan infrastruktur akan menjadi input atau masukan bagi seluruh sektor pembangunan. Secara eksplisit, dampak yang diharapkan dari pembangunan infrastruktur adalah mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, menurunkan angka kemiskinan, menurunkan jumlah pengangguran, meningkatkan nilai investasi daerah, membuka keterisolasian wilayah, meningkatkan aksesibilitas antar wilayah, mendukung ketahanan pangan, meningkatkan kepuasan pelayanan publik, menurunkan angka kecelakaan dan lain-lain.

Tujuan dari perhitungan IKLI, yaitu : Ketersediaan Fisik (*availability*): bahwa dalam setiap aktivitas belanja yang diperuntukkan bagi kegiatan fisik tentunya akan menghasilkan output yang berupa barang secara fisik,

Kualitas Fisik (*quality*): penilaian dalam kualitas membantu memastikan infrastruktur yang tersedia tidak hanya berfungsi secara teknis tetapi juga memberikan manfaat nyata dan berkelanjutan, Kesesuaian (*appropriateness*): kesesuaian antara kebijakan yang ditetapkan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat, Pemanfaatan (*utility*): tingkat pemanfaatan atas output yang telah dihasilkan, yaitu semakin besar pemanfaatan atas output maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya, Kontribusi terhadap perekonomian (*Contribution*): pembangunan infrastruktur ini dilandasi pemikiran bahwa dapat memiliki multiplier effect yang dapat menunjang berbagai kegiatan perekonomian sehingga perlu untuk menilai seberapa besar infrastruktur memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan perekonomian di Kabupaten Lamongan. Dengan disusunnya IKLI Kabupaten Lamongan dapat mengetahui espektasi dan persepsi masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur berkaitan dengan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur.

Sebagai sarana dan prasarana, infrastruktur ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mendukung keberlanjutan ekonomi. Infrastruktur adalah struktur fisik yang berkaitan dengan pekerjaan umum, energi, dan layanan transportasi yang ditujukan untuk meningkatkan konektivitas darat, laut, dan udara. Peran infrastruktur sangat sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari seperti jalan, jembatan, jaringan listrik, telekomunikasi, sistem air bersih, bandara, pelabuhan, rel kereta api, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, fasilitas perumahan, fasilitas rekreasi serta budaya. Oleh karena itu, bidang infrastruktur menjadi prioritas pembangunan. Pemerintah sebagai aktor utama yang memiliki tugas dan wewenang untuk menyediakan infrastruktur yang layak bagi negara harus memberikan pelayanan yang maksimal. Pembangunan infrastruktur merupakan bentuk pengimplementasian pelayanan urusan pemerintahan wajib pada bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Melalui pembangunan infrastruktur, Pemerintah dapat membangun kualitas standar

kehidupan masyarakat dan memacu pertumbuhan ekonomi suatu wilayah

Variabel yang digunakan untuk menilai sektor infrastruktur penyusunan IKLI antara lain: Jalan dan Jembatan, Infrastruktur Air Bersih, Infrastruktur Perumahan, Infrastruktur Ruang Publik, Infrastruktur Pelayanan Publik, Infrastruktur Irigasi, Sarana dan Prasarana Perhubungan, Sarana dan Prasarana Pengelolaan Lingkungan Hidup.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, fokusnya adalah menggambarkan karakteristik atau fenomena yang sedang diteliti berdasarkan data numerik. Dimulai dengan dengan mengambil sampel dari populasi yang lebih besar, lalu data dikumpulkan menggunakan instrumen seperti kuesioner atau survei yang dirancang untuk mengukur variabel yang relevan.

Tingkat kepuasan layanan infrastruktur ini dinilai melalui jawaban yang diberikan masyarakat melalui kuesioner dengan pernyataan yang telah disusun dengan indikator yang sudah disepakati bersama. Data yang diperoleh melalui kuesioner berupa angka, lalu diolah dianalisis dengan tujuan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur yang sudah disediakan pemerintah. Lokasi penelitian dalam kajian ini adalah di Kabupaten Lamongan.

Teknik sampling yang digunakan adalah *proportional multi-stage sampling*. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan secara berurutan dalam dua level tingkatan/hierarki atau lebih. Sampling ditarik berdasarkan jumlah penduduk, proporsi per-kecamatan kemudian dikalikan dengan 540 dan setiap lokus diwakilkan dengan maksimal 5 sampel. Sampel diambil secara proporsi dengan membandingkan proporsi jumlah penduduk per kecamatan dengan total penduduk Kabupaten Lamongan pada tahun 2024. Sehingga mengakibatkan jumlah sampel pada satu kecamatan tidak sama dengan kecamatan yang lain. Jika diasumsikan setiap desa ditentukan jumlah sampelnya sebanyak 5, maka pada tahun 2024 jumlah desa yang dibutuhkan adalah 108 di seluruh kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	%Penduduk Sampel	Jumlah Sampel	Jumlah Desa (maksimal 5 sampel per desa)	Jumlah sampel Desa Perkotaan	Jumlah sampel Desa Perdesaan
		(jiwa)	(%)	(Jiwa)	(Desa)	(Desa)	(Desa)
1	SUKORAME	21.548	1,56%	8	2	1	1
2	BLULUK	23.082	1,67%	9	2	1	1
3	MODO	51.008	3,69%	20	4	2	2
4	NGIMBANG	49.396	3,57%	19	4	2	2
5	BABAT	91.319	6,60%	36	8	4	4
6	KEDUNGPRIK	61.740	4,46%	24	5	3	2
7	BRONDONG	78.055	5,64%	30	6	3	3
8	LAREN	51.032	3,69%	20	4	2	2
9	SEKARAN	44.506	3,22%	17	4	2	2
10	MADURAN	34.215	2,47%	13	3	2	1
11	SAMBENG	52.784	3,82%	21	5	3	2
12	SUGIO	63.018	4,56%	25	5	3	2
13	PUCUK	48.695	3,52%	19	4	2	2
14	PACIRAN	99.448	7,19%	39	8	4	4
15	SOLOKURO	49.555	3,58%	19	4	2	2
16	MANTUP	46.760	3,38%	18	4	2	2
17	SUKODADI	59.212	4,28%	23	5	3	2
18	KARANGGENENG	44.249	3,20%	17	4	2	2
19	KEMBANGBAHU	50.445	3,65%	22	4	2	2
20	KALITENGAH	36.453	2,64%	14	3	2	1
21	TURI	55.219	3,99%	22	5	3	2
22	LAMONGAN	70.657	5,11%	28	6	3	3
23	TIKUNG	47.135	3,41%	18	4	2	2
24	KARANGBINANGUN	40.844	2,95%	16	4	2	2
25	DEKET	44.038	3,18%	17	4	2	2
26	GLAGAH	41.470	3,00%	16	4	2	2
27	SARIREJO	25.531	1,85%	10	2	1	1
JUMLAH		1.383.227	100,00%	540	117	62	55

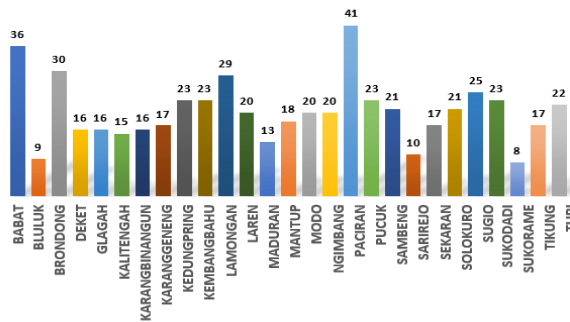
Gambar 1 : Sampel Per Kecamatan

Jenis data yang digunakan dalam kajian ini dikelompokkan menjadi dua: Data primer. Merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data sekunder: Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Latar Belakang Responden

Survey IKLI di tahun 2024 melibatkan proporsi pria dan Wanita sebagai responden. Pada jenis kelamin laki-laki total persentase jumlah responden sebesar 71% dari 540 responden atau setara dengan 391 orang. Sedangkan pada jenis kelamin Perempuan hanya berkisar sekitar 29% dari total responden sebanyak 540 orang atau setara dengan 158 responden. Banyaknya laki-laki yang menjadi responden karena dinilai Masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki lebih sering bekerja di luar rumah dan lebih sering merasakan manfaat atas infrastruktur yang telah dibangun oleh pemerintah Kabupaten Lamongan.



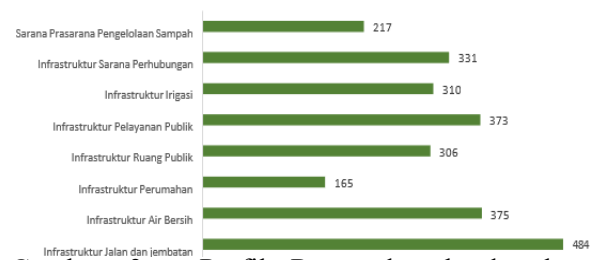
Gambar 2 : Profil Responden Per Kecamatan

Apabila dilihat berdasarkan usia responden, maka dapat ditemukan bahwa mayoritas responden di tahun 2024 memiliki usia sekitar 20 tahun hingga 29 tahun dengan jumlah 203 responden dari total responden 540. Pada usia 30 tahun hingga 39 tahun didapatkan sekitar 111 responden. Pada usia 40 tahun hingga 49 tahun didapatkan sekitar 134 responden dari 540 responden yang ditentukan. Sedangkan untuk usia 50 tahun hingga 59 tahun hanya berkisar 84 orang dan usia yang lebih dari 60 tahun hanya berkisar 17 orang.

Terdapat 5 jenjang pendidikan yang dimiliki oleh responden yakni, tidak tamat SD, SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi. Dari total 540 responden, mayoritas responden memiliki Tingkat Pendidikan SMA dengan jumlah responden sebanyak 357, kemudian Perguruan Tinggi dengan jumlah responden sebanyak 97, Tingkat Pendidikan SMP dengan jumlah responden sebanyak 83, Tingkat Pendidikan SD dengan jumlah responden sebanyak 11 dan tidak tamat SD dengan jumlah responden 1. Dikarenakan mayoritas Pendidikan responden tertinggi adalah pada Tingkat SMA, maka tingkat pendidikan yang dimiliki masuk dalam kategori menengah yang seharusnya Masyarakat telah memahami dan menilai kondisi dengan baik tanpa berkepihakan dengan hal lain.

Berdasarkan data responden yang di dapat, dari ke delapan jenis infrastruktur tersebut tidak ada yang mencapai 100% atau setara dengan 540 responden merasakan infrastruktur tersebut. Pada pengguna infrastruktur jalan dan jembatan merupakan infrastruktur yang penggunaanya paling tinggi dengan total 484 responden. Selanjutnya terdapat infrastruktur air dengan total pengguna sebanyak 375, infrastruktur

pelayanan publik sebanyak 373 pengguna, infrastruktur sarana perhubungan sebanyak 331 responden yang menggunakan, infrastruktur irigasi sebanyak 310 responden yang menggunakan, infrastruktur ruang publik sebanyak 306 responden yang menggunakan, sarana prasarana pengelolaan sampah sebanyak 217 responden yang menggunakan dan yang paling rendah penggunaannya adalah infrastruktur perumahan.

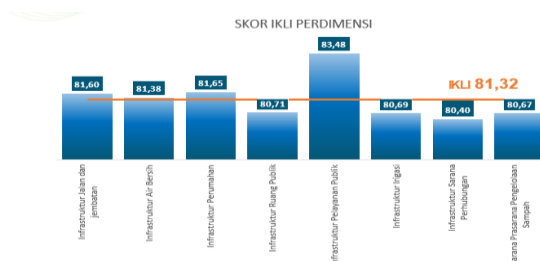


Gambar 3 : Profil Responden berdasarkan Pengguna Infrastruktur

Berdasarkan dengan grafik di atas, pengguna infrastruktur perumahan merupakan pengguna terendah dari 540 responden hanya ada sekitar 165 data responden yang merasakan variabel dalam infrastruktur perumahan

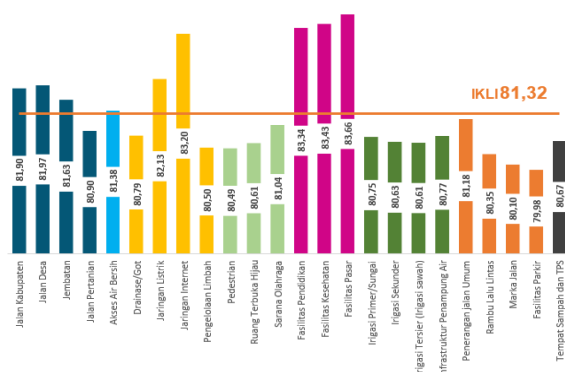
INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR KABUPATEN LAMONGAN 2024

Ada 8 variabel IKLI Kabupaten Lamongan yang telah dipisahkan melalui beberapa kategori yang diukur melalui 5 pendekatan yaitu Jalan dan Jembatan; Infrastruktur Air Bersih; Infrastruktur Perumahan dan Permukiman; Infrastruktur Ruang Publik; Infrastruktur Pelayanan Publik; Infrastruktur Irigasi; Sarana Prasarana Perhubungan; serta Sarana Prasarana Lingkungan Hidup



Gambar 4 : Skor Variabel IKLI Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Secara umum skor IKLI Kabupaten Lamongan tahun 2024 mencapai 81,32. Skor ini telah mencapai target dari RPJMD Kabupaten Lamongan pada tahun 2024 dengan target 81. Variabel yang memiliki skor di atas skor IKLI Kabupaten Lamongan tahun 2024 adalah dimensi jalan dan jembatan dengan skor 81,60, dimensi infrastruktur layanan air bersih dengan skor 81,38, Infrastruktur Perumahan dengan skor 81,65 dan infrastruktur pelayanan publik dengan skor 83,48. Sementara untuk dimensi yang berada di bawah skor rata-rata IKLI Kabupaten Lamongan diantaranya: Dimensi Ruang Publik dengan skor 80,71; dimensi infrastruktur pertanian dengan skor 80,69; dimensi infrastruktur perhubungan dengan skor 80,40; serta dimensi infrastruktur pengelolaan sampah dengan skor 80,67. Dari delapan variabel atau dimensi IKLI Kabupaten Lamongan 2024 skor tertinggi berada pada variabel Infrastruktur Pelayanan Publik dengan capaian 83,48 sementara variabel dengan skor capaian terendah ada pada infrastruktur sarana perhubungan dengan capaian 80,40. Untuk mengetahui skor pada masing-masing unsur dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 5 : Skor Per Jenis Infrastruktur Tahun 2024

Secara umum skor tertinggi dilampaui oleh infrastruktur pada dimensi Pelayanan Publik yang diwarnai dengan warna magenta dan infrastruktur perumahan yang diwarnai dengan warna kuning. Keempat infrastruktur pada infrastruktur perumahan tidaklah mencapai skor IKLI Kabupaten yang dikarenakan pada indikator drainase/got skor capaiannya hanya 80,79. Pada infrastruktur jalan dan jembatan 3 dari 4 infrastruktur telah mencapai target IKLI namun 1 indikator belum mencapai IKLI yakni pada indikator jalan pertanian dimana skor capaian

indikator ini adalah 80,90.

Variabel akses air bersih hanya direpresentasikan oleh satu indikator saja yakni akses air bersih di mana capaian indikator ini telah mencapai skor ikli sebesar 81,38. Pada variabel infrastruktur perumahan 2 dari 4 indikator telah melampaui target IKLI Kabupaten Lamongan yakni indikator jaringan listrik dengan capaian 82,13 dan indikator jaringan internet dengan capaian 83,20. Sementara 2 dari 4 indikator pada variabel bisa struktur Perumahan belum mencapai target IKLI yakni indikator drainase/got dengan capaian angka 80,79 dan indikator pengelolaan limbah dengan capaian 80,50. Untuk infrastruktur ruang publik dimana direpresentasikan oleh 3 indikator 3 dari 3 indikator belum mampu mencapai IKLI Kabupaten Lamongan sebesar 81,2 yang direpresentasikan oleh indikator pedestrian dengan skor 80,49, indikator ruang terbuka hijau dengan capaian 80,61, dan indikator sarana olahraga dimana capainya 81,04 dan hanya memiliki selisih 0,28 dari capaian yang seharusnya diperoleh.

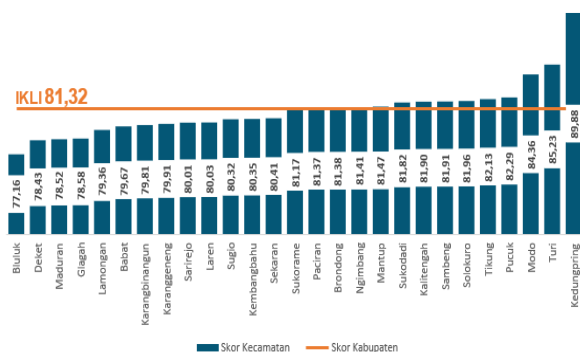
Variabel infrastruktur pelayanan publik 3 dari 3 indikator telah mencapai kinerja IKLI di mana indikator tersebut memiliki capaian skor yang cukup tinggi dan di atas rata-rata seperti fasilitas pendidikan dengan capaian 83,34 fasilitas kesehatan dengan capaian 83,43 dan fasilitas pasar dengan capaian 83,66.

Variabel infrastruktur pertanian 4 dari 4 indikator belum mampu mencapai kinerja IKLI Kabupaten Lamongan Skor terendah pada variabel ini ditunjukkan pada indikator irigasi tersier atau irigasi sawah di mana capainya 80,61 sementara irigasi sekunder dan irigasi primer memiliki capaian rata-rata 80,63 dan 80,75.

Skor indikator tertinggi dari variabel ini ditunjukkan oleh infrastruktur penampung air di mana skor dari indikator ini adalah 80,77. Selanjutnya pada variabel infrastruktur sarana Perhubungan 4 dari 4 indikator belum mampu mencapai kinerja ikli di mana indikator dengan capaian tertinggi yakni adalah pada indikator penerangan jalan umum dengan mencapai 81,18 yang memiliki selisih 0,14 dari kinerja sementara indikator paling rendah yakni adalah pada indikator fasilitas parkir dengan capaian adalah 79,98.

INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR KABUPATEN PER-KECAMATAN

Pemetaan Skor IKLI Per-kecamatan ini bertujuan secara kompetitif melihat kesenjangan pembangunan wilayah. Perencanaan pembangunan memerlukan konsep spasial yang strategis untuk dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penyajian kondisi IKLI berdasarkan pembagian kewilayahan kecamatan perlu untuk dituangkan untuk menentukan kecamatan mana yang memerlukan penanganan berdasarkan 8 variabel infrastruktur di 27 Kecamatan di Kabupaten Lamongan. Berikut merupakan klasifikasi kelompok Kecamatan yang memiliki skor berdasarkan rata-rata IKLI Kabupaten Lamongan tahun 2024.



Gambar 6 : Skor IKLI Per Kecamatan di Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Dari 27 kecamatan yang ada di Kabupaten Lamongan, 13 Kecamatan memiliki capaian IKLI di atas IKLI Kabupaten, sementara 14 kecamatan yang lain memiliki skor IKLI di bawah skor Kabupaten. Kecamatan dengan Kondisi IKLI Kecamatan yang berada dibawah rata-rata IKLI Kabupaten Lamongan tidak mengindikasikan bahwa kualitas infrastruktur pada kecamatan tersebut tidak memuaskan, melainkan merupakan *benchmark* pencapaian IKLI secara keseluruhan dibandingkan dengan IKLI Per-kecamatan.

KESIMPULAN

Beberapa Kesimpulan yang mempermudah dalam memahami secara cepat hasil kajian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI): (1) Penggunaan sampel 540 berdasarkan dengan proporsi penduduk

dalam setiap kecamatan dinilai lebih mencerminkan hal yang *representative*; (2) Variabel infrastruktur ruang publik, infrastruktur pelayanan publik, infrastruktur pertanian dan sarana prasarana pertanian memiliki nilai baik diatas angka 80; (3) Kinerja pada kualitas dari infrstruktur jalan pertanian dan peneranganjalan umum memang memiliki kinerja yang memuaskan namun kenyataannya masih dirasa kurang memuaskan oleh masyarakat; (4) Semua unsur yang dirasa kurang penting oleh masyarakat telah berkontribusi dalam IKLI Kabupaten Lamongan Tahun 2024, kinerjanya justru baik dibandingkan unsur lain; (5) Capaian indikator jalan kabupaten, jalan desa, jembatan, dan jalan pertanian berdasarkan aspek *availability, quality, appropriateness, utility, dan contribution* telah memperoleh hasil yang baik; (6) Variabel infrastruktur perumahan dan permukiman, indikator pengelolaan limbah memiliki capaian terendah pada mayoritas aspek pembentuk yang terdiri dari *availability, quality, appropriateness, utility, dan contribution*.

REKOMENDASI

Untuk dapat meningkatkan kualitas infrastruktur yang ada di Kabupaten Lamongan, maka juga dibutuhkan saran dalam suatu kajian untuk membantu meningkatkan kualitas infrastruktur pada masa mendatang. Sebagai langkah strategis yang tidak hanya memperbaiki kualitas layanan publik tetapi juga mendorong pembangunan yang lebih merata, maka diperlukan suatu upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan nilai kepuasan layanan infrastruktur masyarakat khususnya pada setiap unsur pembentuknya. Perlu dilakukan evaluasi dan monitoring karena berkaitan dengan jalan yang menghubungkan akses masyarakat antar kecamatan di Kabupaten Lamongan karena Jalan kabupaten memiliki penilaian rata-rata terendah dibandingkan unsur lainnya. Kinerja unsur yang perlu dipertahankan yaitu capaian unsur akses air bersih, jembatan, jalan kabupaten, jalan desa, jaringan listrik, jaringan internet, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan dan fasilitas pasar. Optimalisasi pelayanan pada bidang infrastruktur jalan dan jembatan guna meningkatkan capaian *availability, quality,*

appropriateness, utility, dan contribution pada indikator jalan kabupaten, jalan desa, jembatan, dan jalan pertanian secara merata sehingga memperoleh hasil yang lebih maksimal dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur. Indikator pengelolaan limbah dijadikan sebagai prioritas pembangunan untuk meningkatkan capaian *availability, quality, appropriateness, utility, dan contribution* indikator terkait sehingga dapat mengurangi jarak atau kesenjangan dengan capaian indikator lainnya yang terdapat dalam variabel infrastruktur perumahan dan permukiman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Anderson, J. (1978). Public Policy- Making, Second edition, Holt, Rinehart, and Winston: 1979 dalam Islamy, Irfan, Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara, Cetakan 12, Bumi Aksara, Jakarta:2003
- Grigg, N S. (1988). Infrastructure Engineering And Management. United States: N. p. Grigg, N., and Fontane, G., 2000. Infrastructure System Management & Optimization, Internasional Seminar Paradigm & Strategy of Infrastructure Management, Civil Engeenering Departement Dipononegoro University.
- Listya, Darmawan (2013). Identifikasi Tingkat Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (Spm) Bidang Penataan Ruang Di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jurnal Planesa Volume 4, Nomer 1 Mei 2013.
- Mankiw, N. Gregory. 2003. Teori Makro Ekonomi. Jakarta : Erlangga.
- Prasetya, t., faozanudin, m., & puspita, d. R. (2018). Implementasi standar pelayanan minimal pendidikan dasar (spm-dikdas) tingkat smp (studi pada smp n 6 satu atap rembang dan smp n 3 purbalingga). The Indonesian Journal Of Public Administration (ijpa), 4(1), article 1.
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Warsilan & Noor, Akhmad. (2015). Peranan Infrastruktur terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Implikasi pada Kebijakan Pembangunan di Kota Samarinda. MIMBAR, Vol. 31, No. 2. 2015 : 359-366.

Website:

- Iconesia.co.id.(2022). Pengukuran Survei Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur. Diakses Pada 26 Mei 2022, dari <http://iconesia.co.id/jasa-riset/risetpersepsi/infrastruktur/>

Peraturan Perundang-Undangan:

- Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta
- Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta
- Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor

- 215) . Sekretariat Negara. Jakarta
- Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal. Sekretariat Negara. Jakarta
- Presiden Republik Indonesia, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Percepatan Penyediaan Infrastruktur Prioritas. Sekretariat Negara. Jakarta
- Menteri 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. Sekretariat Negara. Jakarta
- Menteri Dalam Negeri, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta
- Kabupaten Lamongan, Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupate Lamongan Tahun 2021-2026. Pemerintah Kabupaten Lamongan: Lamongan