

**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi  
Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan (PIPPK)  
(Studi Kasus: RT. 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung)**

***Community Satisfaction Analysis of Regional Innovation Development and  
Empowerment Program (PIPPK)  
(Case Study: RT. 04 Sukawarna Ward, Sukajadi District, Bandung)***

**Raden Roro Christina<sup>1\*</sup>, Melina Hermawan<sup>2</sup>, Novi<sup>3</sup>, Khaterine Santika Wijaya<sup>4</sup>,  
Moch Sofyan Arief S.<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha

\*Penulis korespondensi: Raden Roro Christina, [christina@eng.maranatha.edu](mailto:christina@eng.maranatha.edu)

**Abstrak**

*Belum adanya evaluasi terkait tingkat kepuasan masyarakat di RT. 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung terhadap PIPPK pembangunan jalan lingkungan. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan (PIPPK) di Kelurahan Sukawarna. Pengumpulan data dengan teknik sampling jenuh kepada 41 kepala keluarga di RT 04. Variabel penelitian disusun menggunakan metode Kanzei yang disesuaikan dengan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004. Hasil pengukuran diperoleh unsur pelayanan “Kualitas jalan yang dirasakan dari pembangunan jalan lingkungan” memperoleh nilai rata-rata kepuasan yang terendah (ranking 1) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 2,50 dari skala 1 sampai dengan 4, yang menunjukkan warga cukup puas terhadap pembangunan jalan lingkungan yang dilakukan oleh PIPPK. Secara keseluruhan masyarakat menyatakan puas terhadap program pembangunan jalan lingkungan dengan rata-rata 2,940 mutu pelayanan B, Warga menilai penarikan biaya yang didasari pemberdayaan masyarakat masih dalam batas kewajaran. Sebaiknya pemerintah dapat memfasilitasi pembangunan jalan menggunakan baja beton agar memberikan kualitas yang baik, daya tahan kualitas yang lama, masyarakat merasa puas. Untuk memenuhi prinsip partisipasi masyarakat, sebaiknya masyarakat tetap dilibatkan dalam perencanaan pembangunan melalui Focus Group Discussion.*

*Kata Kunci : Kanzei, Kelurahan Sukawarna, PIPPK*

**Abstract**

*There was no evaluation of the community satisfaction at RT 04 Sukawarna Ward, Sukajadi District, Bandung of PIPPK program of road construction. The purpose of this research to identify the community satisfaction to PIPPK (Regional Innovation Development and Empowerment Program) at Kelurahan Sukawarna. The data was collected with saturated sampling to 41 head of family at RT 04. The variables of this research were arranged using Kanzei method, that were customized with IKM (Community Satisfaction Index) variables of Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004. The satisfaction scale for each variable was among the range of Likert Scale of 1-4, which were Very Dissatisfied, Dissatisfied, Satisfied and Very Satisfied. The variable of “Road quality of of the construction development achieved the lowest satisfaction average value that the average value was 2.5 among scale 1 to 4, that showed the community was still satisfied of the road construction that was held by PIPPK. Due to the PIPPK concept which based on the community empowerment with the tolerable fee according to the community, PIPPK was still good, but the it was suggested to use concrete steel to facilitate a better quality and more durable road construction.*

*Keywords: Kanzei, Kelurahan Sukawarna, PIPPK*

**Informasi Artikel:**

Diterima tanggal 29 November 2021; Disetujui tanggal 20 Desember 2021; Terbit online tanggal 30 Desember 2021

**1. Pendahuluan**

Dalam penyelenggaraan suatu program pelayanan publik, pemerintah daerah perlu bertanggung jawab dan berwenang menentukan kebijakan pelayanan kepada masyarakat yang dapat meningkatkan pelayanan publik sehingga terwujud kesejahteraan masyarakat. Masyarakat akan menaruh kepercayaan terhadap pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik berkualitas. Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka masyarakat perlu merasakan kepuasan atas pelayanan publik tersebut, oleh karena itu perlu mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai dasar peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu program pemerintah daerah yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2014 dan melalui Keputusan Pemerintah Walikota Bandung Nomor 436 Tahun 2015 adalah peluncuran Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan (PIPPK). PIPPK dibentuk dengan konsep pemberdayaan masyarakat bertujuan memenuhi Pembangunan Manusia dan mewujudkan visi kota Bandung sebagai kota yang unggul, nyaman dan sejahtera (Peraturan Walikota Bandung Nomor 436 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 281 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Program Inovasi Pembangunan Dan Pemberdayaan Kewilayahan Kota Bandung, n.d.). PIPPK merupakan program yang didelegasikan kepada satuan kerja perangkat daerah kewilayahan yang bersinergi dengan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan. PIPPK merupakan program yang didelegasikan kepada satuan kerja perangkat daerah kewilayahan yang bersinergi dengan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan. Tersedianya prasarana yang memadai dapat meningkatkan kebersihan lingkungan dan menunjang kegiatan sosial ekonomi (Siregar & Kariono, 2015).

Pasal 7 Peraturan Walikota Bandung Nomor 436 tahun 2015, salah satu program PIPPK adalah pembangunan infrastruktur, yang termasuk dalam pembangunan fisik tampak mata dimana hasil langsung dirasakan oleh masyarakat. Sebelum pelaksanaan kegiatan, dilaksanakan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) tingkat Kelurahan. antara RW, Karang Taruna, PKK, dan LPM serta masyarakat. Camat selaku Pengguna Anggaran (PA) dan Lurah selaku Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) akan mengelola kegiatan yang sudah melalui mekanisme persetujuan. Pembangunan infrastruktur merupakan pembangunan prasarana publik primer yang bersifat eksternalitas positif dapat mendukung dan menentukan efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan ekonomi suatu wilayah. Setelah suatu program dilaksanakan maka perlu dilakukan evaluasi apakah perencanaan sesuai dengan hasil pelaksanaan. Salah satu bentuk pelaksanaan evaluasi adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan publik untuk menanyakan pendapat masyarakat seberapa besar mereka merasa puas atas layanan yang telah diterima (Laporan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bali Tahun 2020, n.d.). Hasil pengumpulan data survey menggambarkan tingkat optimalisasi layanan yang umumnya suatu angka dinamakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Jika hasil survey ditemukan adanya perbedaan yaitu ketidaksesuaian antara perencanaan dan kenyataan, maka perlu upaya perbaikan.

Berdasarkan Permenpan 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, maka pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat:

1. Mendorong masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggara pelayanan.

2. Meningkatkan kualitas dari penyelenggara pelayanan publik untuk lebih inovatif, setelah diketahui penilaian kinerja tersebut.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat telah banyak dilaksanakan oleh para aparatur pemerintah, namun indikator yang digunakan untuk pengukuran berbeda.

1. Dinas Pekerjaan Umum mengukur tingkat kepuasan pengguna jalan di Provinsi Jawa Timur, dan Balitbang Buleleng menggunakan variabel yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan 9 indikator sebagai berikut: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Pengukuran kepuasan terhadap Satker mitra kerja KPPN Kotabumi memakai indikator proses Pencairan Dana, layanan bimbingan dan konsultasi, konfirmasi surat setoran, penyelesaian rekonsiliasi realisasi anggaran, dan penyediaan sarana prasarana.
2. Kelurahan Sukabungah melaksanakan program PIPPK dengan menganalisis kinerja PIPPK menggunakan Pendekatan *Performance Based Management* yang merupakan model dengan 7 buah variabel yaitu: *input*, *output*, *outcome*, proses, efisiensi dan informasi penjas (Anwar, 2019).
3. Bappeda Kalimantan Timur melakukan pengukuran efektivitas pembangunan untuk periode 2013-2018 dengan melakukan adopsi dan modifikasi pendekatan Gibson, Donely dan Ivancevich yaitu ketersediaan fasilitas fisik, kualitas fisik, kesesuaian hasil dengan yang direncanakan, pemanfaatan hasil, penyerapan tenaga kerja, serta timbul dampak positif terhadap kegiatan perekonomian di Kalimantan Timur.

Selain melakukan pengukuran kepuasan layanan melalui IKM, maka untuk memperoleh tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan memetakan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk masing-masing variabel ke dalam suatu diagram sehingga diperoleh prioritas perbaikan untuk masing-masing variabel. Selain dengan metode IPA, pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan menghitung rata-rata skor kepentingan dan rata-rata skor kinerja.

Survei kepuasan layanan dapat dilakukan menggunakan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (Pramesti, 2020). Ukuran keberhasilan PIPPK tidak dapat dilihat semata-mata dari jumlah serapan anggaran oleh kelurahan terhadap dana yang diberikan Pemerintah Kota Bandung, melainkan perlu juga memperhatikan empat prinsip pelaksanaan suatu program yaitu transparan dan akuntabel, efektif dan efisien, ekonomis berkelanjutan, dan demokratis partisipatif.

Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung yang diambil sebagai contoh kasus di Kota Bandung, termasuk lembaga yang sangat dekat hubungannya dengan masyarakat. Salah satu layanan masyarakat yang dilakukan adalah pembangunan jalan di lingkungan RT 04. Pembangunan sudah dilaksanakan, akan tetapi belum ada evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan pembangunan jalan tersebut, apakah masyarakat puas dengan adanya program ini, sehingga perlu melakukan suatu penelitian mengukur tingkat kepuasan warga untuk menilai apakah program yang dilaksanakan ini berjalan dengan efektif., sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang berarti di kemudian hari. Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah untuk untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan warga RT 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung atas program pembangunan jalan yang telah dilaksanakan, untuk mengetahui unsur pelayanan yang memiliki nilai tingkat kepuasan paling rendah dan untuk memberikan usulan-usulan terhadap unsur pelayanan dengan *score* tingkat kepuasan rendah.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Para aparatur negara tidak terkecuali memiliki tugas utama mengutamakan pelayanan yang memberikan kemudahan dan kelancaran untuk masyarakatnya. Selaku penerima layanan dan dipengaruhi arus globalisasi, masyarakat terdorong untuk menuntut suatu pelayanan yang berbeda mengacu pada tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat.

Berdasarkan SK MENPAN nomor 63 tahun 2003 dinyatakan bahwa instransi pemerintah baik pusat, daerah menyelenggarakan pelayanan publik termasuk bentuk pelayanan umum guna memenuhi kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa.

Dalam rangka menerapkan kebijakan UU nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diperlukan pelimpahan kewenangan pelayanan publik dari tingkatan atas ke tingkatan yang berada dibawahnya agar memperpendek transfer layanan ke masyarakat.

### **2.1 Kesenjangan dan Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pelanggan atau pengguna berkaitan dengan persepsi terpenuhinya keinginan atau harapan pelanggan atas sesuatu yang dianggapnya penting (pelanggan membandingkan antara harapan suatu kualitas layanan dengan kinerja dari layanan tersebut). Ketika suatu kualitas layanan dipentingkan dan dirasakan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan kepuasan, Demikian pula sebaliknya, jika kualitas layanan tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasakan tidak puas. Menurut Kotler dan Keller (Kotler & Keller, 2016), kepuasan pelanggan menyangkut perasaan senang atau kecewa yang timbul dari persepsi membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan (sesuatu yang dipentingkan). Suatu organisasi termasuk layanan pemerintah perlu memperhatikan 5 hal yang berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, biaya, harga, dan faktor emosi.

Rangkuti (Rangkuti, 2015) menyatakan penyebab suatu jasa tidak tersampaikan dengan baik kepada para penerima jasa, dapat dikarenakan adanya suatu kesenjangan sebagai berikut:

- a. Antara tingkat kepentingan masyarakat dengan persepsi pihak manajemen.
- b. Antara persepsi manajemen tentang tingkat kepentingan dengan spesifikasi kualitas jasa.
- c. Antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa.
- d. Antara penyampaian jasa komunikasi eksternal.
- e. Antara jasa yang dirasakan (persepsi terhadap kinerja) dan jasa yang diharapkan (tingkat kepentingan). Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas.

Suatu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang dipentingkan dapat diukur menggunakan IKM yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, n.d.):

1. Proses tahapan pelayanan yang mudah
2. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif
3. Jaminan kepastian petugas pelayanan
4. Petugas pelayanan melayani dengan tepat waktu
5. Petugas pelayanan memahami tanggung jawabnya
6. Petugas pelayanan memiliki keahlian dan ketrampilan
7. Proses pelayanan cepat, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Melayani secara adil

Parasuraman et.al (Zeithaml et al., 2018) menyatakan ada lima dimensi yang harus dipertimbangkan dalam mengukur kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti nyata (tangibles) berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (reliability), kesegeraan dalam memberikan pelayanan.
- c. Daya tanggap (responsiveness) staf dalam melayani pelanggan.
- d. Jaminan (assurance) staf yang memiliki pengetahuan tentang layanan.
- e. Empati, dimana staf berupaya memahami kebutuhan para pelanggan.

## 2.2. Klasifikasi Jalan

Berdasarkan fungsinya, menurut Peraturan Pemerintah RI No 34 tahun 2006, suatu jalan dapat dikelompokkan menjadi 4 buah sebagai berikut:

1. Jalan Arteri termasuk jalan umum yang dapat dilewati angkutan utama ciri perjalanannya jarak jauh, dengan kecepatan rata-rata tinggi, dan jumlah jalan masuk ke jalan ini sangat dibatasi
2. Jalan Kolektor termasuk jalan umum yang dapat dilalui angkutan umum, dengan ciri-ciri perjalanan jarak sedang, kecepatan rata-rata sedang dan (*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan*, n.d.) jumlah jalan masuk dibatasi.
3. Jalan Lokal termasuk jalan umum dengan fungsi melayani angkutan setempat jarak pendek, kecepatan rata-rata rendah, dan jalan masuk tidak dibatasi.
4. Jalan Lingkungan yang hanya melayani angkutan setempat perjalanan jarak pendek, kecepatan rata-rata rendah, dan jalan masuk dibatasi.

Dalam Peraturan Walikota Bandung No. 436 Tahun 2015, tertuang prinsip yang harus dipertimbangkan untuk menilai Efektivitas suatu penyelenggaraan PIPPK sebagai berikut:

- a. Transparan/keterbukaan untuk diakses oleh masyarakat
- b. Akuntabel proses yang dapat dipertanggungjawabkan
- c. Efektifitas apa yang direncanakan sesuai dengan hasil yang diperoleh.
- d. Efisien dalam penggunaan sumber daya
- e. Ekonomis
- f. Berkelanjutan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pemeliharaan membentuk suatu siklus
- g. Masyarakat aktif berpartisipasi mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan hingga pengawasan baik sumbangan materi maupun non materi
- h. Terciptanya demokratisasi dalam pengambilan keputusan secara musyawarah dan mufakat

Berdasarkan urutan waktu maka tahap pelaksanaan evaluasi suatu program dapat dikelompokkan menjadi:

1. Evaluasi sebelum rencana pembangunan dilaksanakan
2. Evaluasi evaluasi dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan pembangunan
3. Evaluasi setelah pelaksanaan rencana berakhir.

## 2.3. Klasifikasi pelayanan pemerintah

Pemerintah melakukan klasifikasi pelayanan dalam 3 fungsi pelayanan yaitu

1. Layanan yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan misalnya jalan, jembatan, drainase, jembatan, pelayanan pendidikan, kesehatan dan keagamaan (*Environmental Services*)
2. Layanan yang mencakup legalitas pelayanan administratif misalnya kepemilikan atau perijinan, KTP, akte kelahiran (*Developmental services*).
3. Layanan yang mencakup pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan misalnya polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam (*Protective services*)

#### 2.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk perhitungan IKM digunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan. setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut (Laporan Akhir Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan - Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, n.d.):

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} \quad (1)$$

Perhitungan nilai IKM unit pelayanan adalah:

$$\text{IKM} = \text{Total Nilai Persepsi tiap Unsur pelayanan} / \text{Total unsur yang terisi} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Setelah diperoleh nilai IKM, maka dilakukan konversi terhadap nilai IKM tersebut dengan faktor pengali 25.

#### Metodologi Penelitian

Untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan warga RT 04 terhadap hasil pembangunan infrastruktur, maka dilakukan langkah sebagai berikut:

1. Pencarian variabel yang akan dikembangkan menjadi butir pertanyaan kuesioner dengan menggunakan metode Kansei. Pencarian variabel mengacu pada variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.
2. Penyusunan pertanyaan kuesioner. Hasil pengembangan variabel menggunakan metode Kansei, diperoleh 20 butir pertanyaan kuesioner. Adapun skala untuk tiap pertanyaan kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat digunakan skala Likert dengan skala 1-4 yaitu:
  - Sangat Tidak Puas (STP), dengan skala 1
  - Tidak Puas (TP), dengan skala 2
  - Puas (P), dengan skala 3
  - Sangat Puas (SP), dengan skala 4
3. Penentuan Objek Penelitian merupakan pembangunan jalan di lingkungan RT. 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung
4. Pengumpulan data dilakukan dengan proses wawancara dengan ketua PIPPK Kelurahan Sukawarna Kecamatan Sukajadi Bandung, serta penyebaran kuesioner kepada responden yaitu seluruh warga RT 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung.
5. Perhitungan IKM digunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan. setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut (Laporan Akhir Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan - Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, n.d.):

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} \quad (3)$$

Perhitungan nilai IKM unit pelayanan adalah:

$$\text{IKM} = \text{Total Nilai Persepsi tiap Unsur pelayanan} / \text{Total unsur yang terisi} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (4)$$

Setelah diperoleh nilai IKM, maka dilakukan konversi terhadap nilai IKM tersebut dengan faktor pengali 25.

6. Klasifikasi hasil nilai IKM yang diperoleh berdasarkan mutu pelayanan
7. Pemberikan saran terkait hasil nilai IKM

### 3. Pembahasan

#### 3.1. Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan termasuk dalam penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pada penelitian ini adalah mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner di RT. 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik sampling sensus yaitu populasi seluruh warga RT 04. Selain penyebaran kuesioner, data dikumpulkan melalui proses wawancara dengan ketua PIPPK Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung.

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan, tanpa ada perbandingan antara unsur pelayanan dan mencari hubungan antara unsur pelayanan satu dengan unsur pelayanan lain.

Pada penelitian ini menggunakan indikator untuk pengukuran kepuasan mengacu pada IKM. Pemilihan indikator IKM dikarenakan indikator tersebut sesuai dengan karakteristik pembangunan infrastruktur jalan lingkungan yang tidak melibatkan penyerapan tenaga kerja seperti halnya pembangunan jalan pada laporan Bappeda Kalimantan Timur.

Objek penelitian merupakan pembangunan jalan di lingkungan RT. 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung. Berdasarkan klasifikasi jalan, maka objek penelitian termasuk dalam klasifikasi jalan lingkungan karena merupakan jalan umum dengan ciri-ciri perjalanan jarak pendek, kecepatan rata-rata rendah, dan jalan masuk dibatasi. Mengacu pada klasifikasi layanan pemerintah, maka layanan program PIPPK pembangunan jalan termasuk dalam kategori layanan *Environmental Services*.

Dalam penelitian deskriptif ini metode evaluasi termasuk dalam klasifikasi *Quasi Experimental Models*, melakukan pengukuran tanpa lakukan pengendalian terhadap kondisi yang diteliti, kemudian dalam mengevaluasi program termasuk dalam *Goal Free Evaluation* karena perhatian difokuskan pada hasil kinerja suatu program dan menggambarkan hal yang sudah baik dan hal yang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan tahap pelaksanaan, maka evaluasi program pelaksanaan PIPPK ini termasuk klasifikasi Evaluasi pada Tahap Pasca Pelaksanaan (*ex Post*) sehubungan pengukuran kepuasan dilaksanakan setelah pelaksanaan berakhir.

Sebelum melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, dilakukan pencarian variabel yang akan dikembangkan menjadi butir pertanyaan kuesioner dengan menggunakan metode Kansei. Pencarian variabel mengacu pada variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Adapun pertimbangan butir pertanyaan yang disusun mengacu pada IKM Kepmen dikarenakan pada variabel tersebut terdapat indikator kewajaran biaya pelayanan yang tidak terdapat pada indikator kualitas jasa lainnya. Hasil wawancara dengan salah satu warga dan ketua PKK Kelurahan Sukawarna menyatakan bahwa pembangunan jalan di lingkungan RT

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN (Raden R. C., dkk.)

04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung sudah mengikuti prinsip PIPPK yaitu:

1. Transparan/keterbukaan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya tentang kebutuhan biaya pembangunan jalan.
2. Partisipatif, karena keikutsertaan masyarakat RT 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung secara aktif memberikan sumbangan bentuk materiil.
3. Demokratis, yaitu masyarakat RT 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung sepakat mengambil keputusan pembangunan secara musyawarah dan mufakat dan tanpa ada tekanan dalam bentuk apapun dari siapapun.

Hasil pengembangan variabel menggunakan metode Kansei, diperoleh 20 butir pertanyaan kuesioner. Adapun skala untuk tiap pertanyaan kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat digunakan skala Likert dengan skala 1-4 yaitu:

- Sangat Tidak Puas (STP), dengan skala 1
- Tidak Puas (TP), dengan skala 2
- Puas (P), dengan skala 3
- Sangat Puas (SP), dengan skala 4

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner di RT 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung yang memiliki populasi berjumlah 41 Kepala Keluarga. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus karena seluruh warga masyarakat RT 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung merupakan responden. Dari hasil penyebaran kuesioner terkumpul sebanyak 36 kuesioner yang terisi dengan lengkap.

Untuk menilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan, dilakukan pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, interval IKM, Interval konversi IKM

Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Interval Rata-Rata Keseluruhan Unsur Pelayanan	Initial Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Mutu Pelayanan
1	1.000-1.750	25.00-43.75	D	Sangat Tidak Baik
2	1.751-2.500	43.76-62.50	C	Tidak Baik
3	2.501-3.250	62.51-81.25	B	Baik
4	3.251-4.000	81.28-100	A	Sangat Baik

Hasil perhitungan tingkat kepuasan diperoleh dengan merata-ratakan skala penilaian dari 36 responden untuk setiap unsur pelayanan. Nilai rata-rata kepuasan untuk setiap unsur pelayanan diberi ranking 1-12 dimana ranking 1 menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terendah. Adapun hasil perhitungan rata-rata kepuasan dan ranking untuk setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai rata-rata dan ranking unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata Unsur Pelayanan	Ranking
1	Pemberitahuan kepada warga terkait dengan rencana program pembangunan jalan	3.111	12
2	Kejelasan dari sosialisasi pihak terkait kepada warga mengenai program pembangunan jalan	3.056	10
3	Jadwal pelaksanaan program pembangunan jalan ditentukan berdasarkan hasil kesepakatan warga bersama	3.028	9
4	Kejelasan pengaturan mengenai jadwal pembangunan yang didahulukan dari dua sisi jalan yang ada.	2.944	8
5	Pemberitahuan yang jelas mengenai jadwal mulai dan selesai dari program pembangunan jalan yang akan dilakukan	3.111	12
6	Ketepatan waktu mulai dan waktu selesai program pembangunan jalan dari jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya	3.083	11
7	Pemberitahuan yang jelas mengenai rencana program pembangunan jalan kepada masyarakat (contoh: apakah pembangunan jalan akan berupa Aspal/Cor/Beton)	3.028	9
8	Kesesuaian hasil pembangunan jalan dari kesepakatan yang sudah dilakukan sebelumnya (contoh: apakah rencana dan hasil pembangunan jalan berupa Aspal/Cor/Beton)	2.750	4
9	Pembagian yang adil dari biaya yang harus dikeluarkan setiap warga dalam program pembangunan jalan	3.028	9
10	Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sebelumnya	2.806	5
11	Transparansi mengenai penggunaan dana pembangunan jalan	2.917	7
12	Kewajaran biaya yang digunakan dalam program pembangunan jalan	2.833	6
13	Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas jalan dari hasil pembangunan jalan yang dilakukan	2.667	3
14	Jadwal program pembangunan jalan tidak mengganggu kenyamanan warga	3.056	10
15	Kesopanan dan keramahan pihak petugas yang terlibat dalam program pembangunan jalan	3.111	12
16	Tanggung jawab petugas dalam melaksanakan program pembangunan jalan	3.056	10
17	Keamanan dalam program pembangunan jalan yang dilakukan	3.083	11
18	Keterlibatan langsung dari masyarakat setempat dlm pelaksanaan pembangunan jalan	3.111	12
19	Kualitas jalan yang dirasakan dari pembangunan jalan lingkungan	2.500	1
20	Ketahanan dari kualitas jalan yang telah selesai dibangun dan tidak cepat rusak	2.528	2
Nilai Rata-Rata Keseluruhan Unsur Pelayanan		2.940	

Contoh perhitungan nilai rata-rata unsur pelayanan no 1 tentang “Pemberitahuan kepada warga terkait dengan rencana program pembangunan jalan”:

Total skala penilaian/jumlah responden =  $112 / 36 = 3.111$

\*jumlah responden sebanyak 36 orang, dikarenakan 5 data lainnya tidak dapat diperoleh.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 20 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 20 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =  $\text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1/20 = 0.05$

Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

IKM =  $\text{Total Nilai Persepsi tiap Unsur pelayanan} / \text{Total unsur yang terisi}$   
 $= (3.111 \times 0.05) + (3.056 \times 0.05) + (3.028 \times 0.05) + (2.944 \times 0.05) +$

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN (Raden R. C., dkk.)

$$\begin{aligned} & (3.111 \times 0.05) + (3.083 \times 0.05) + (3.028 \times 0.05) + (2.750 \times 0.05) + \\ & (3.028 \times 0.05) + (2.806 \times 0.05) + (2.917 \times 0.05) + (2.833 \times 0.05) + \\ & (2.667 \times 0.05) + (3.056 \times 0.05) + (3.111 \times 0.05) + (3.056 \times 0.05) + \\ & (3.083 \times 0.05) + (3.111 \times 0.05) + (2.500 \times 0.05) + (2.528 \times 0.05) \\ & = 2.94035 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 2.94035

### 3.2 Hasil Pembahasan

Dari 20 unsur pelayanan didapatkan unsur pelayanan no 19 mengenai “Kualitas jalan yang dirasakan dari pembangunan jalan lingkungan” memperoleh nilai rata-rata kepuasan yang terendah (ranking 1) sebesar 2.500.

Unsur Pelayanan yang memperoleh nilai rata-rata kepuasan yang tertinggi sebesar 3.111 yaitu unsur pelayanan no 1 mengenai “Pemberitahuan kepada warga terkait dengan rencana program pembangunan jalan”, no 5 mengenai “Pemberitahuan yang jelas mengenai jadwal mulai dan selesai dari program pembangunan jalan yang akan dilakukan”, no 15 mengenai “Kesopanan dan keramahan pihak petugas yang terlibat dalam program pembangunan jalan”, dan no 18 mengenai “Keterlibatan langsung dari masyarakat setempat dlm pelaksanaan pembangunan jalan”. Unsur penilaian ini sudah memenuhi kriteria sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri no 14 tahun 2017 butir F yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, n.d.)

Berdasarkan *Performance Based Management Systems*, terdapat beberapa temuan sebagai berikut

1. Indikator output sudah dapat terpenuhi karena program pembangunan jalan sesuai kebutuhan masyarakat, hal ini sudah memenuhi pasal 10 Perwal Bandung nomor 436 tahun 2015 mengenai ruang lingkup kewilayahan program PIPPK
2. Tujuan program PIPPK adanya partisipasi dari masyarakat sudah tercapai, masyarakat RT 04, Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung turut menyumbang secara materiil.
3. Pada indikator proses, adanya pengukuran IKM ini diharapkan dapat mengatasi kendala pada tahap evaluasi program PIPPK, hal ini sesuai dengan pasal 10 Perwal Bandung nomor 436 tahun 2015 tentang ruang lingkup yang diharapkan yaitu adanya penguatan Lembaga.
4. Perlu penelitian lebih lanjut untuk melihat efisiensi penggunaan anggaran serta kejelasan informasi.

Mengacu pada Tabel 1, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil jawaban kuesioner adalah sebesar 2.94035, dan dikonversikan dengan mengalikan 25 menjadi 73.50875 sehingga menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada nilai interval ke-3, yaitu mutu pelayanan B, dan kinerja unit pelayanan adalah Baik untuk evaluasi terhadap program pembangunan jalan lingkungan yang diselenggarakan oleh PIPPK Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung.

Pemerintah kota dianggap sudah baik dalam merespon proposal yang diajukan oleh masyarakat melalui PIPPK terkait dengan pembangunan jalan lingkungan, namun alangkah lebih baik apabila dimasa yang akan datang pemerintah memfasilitasi pembangunan jalan menggunakan besi beton dibandingkan dengan penggunaan cor semen sebagai bagian dari prinsip pelaksanaan PIPPK yaitu Berkelanjutan. Hal ini dikarenakan pembangunan jalan lingkungan menggunakan besi beton dapat memberikan kualitas yang lebih baik dan daya tahan kualitas yang lebih lama sehingga dapat lebih mendukung perekonomian masyarakat sekitar yang dominan bekerja dipasar dan lalu-lalang melalui jalan tersebut. Pemberian dana

lebih oleh pemerintah dapat meringankan pembebanan swadaya bagi masyarakat, terkait dengan program yang dianggarkan oleh PIPPK yang mengharuskan masyarakat untuk turut memberikan swadaya akan program yang akan dilakukan.

Pembangunan jalan dengan cor semen dengan daya tahan waktu yang singkat, mengakibatkan frekuensi perbaikan jalan tersebut meningkat dan akibatnya kegiatan perbaikan tersebut mengganggu normalitas kegiatan warga sehari-hari.

Secara umum, penelitian mengenai survei kepuasan masyarakat langsung menggunakan indikator IKM sebagaimana penelitian Siregar. Pada penelitian Dessy Riani, selain langsung menggunakan indikator IKM yang sudah ditetapkan, penelitian juga menggunakan perspektif pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentas (Riani, 2019). Namun dalam penelitian ini dilakukan terlebih dahulu rancangan kuesioner dengan Metode Kansei agar indikator dirancang sesuai keinginan masyarakat pada salah satu butir pertanyaan no 9 yaitu “pembagian yang adil dari biaya yang harus dikeluarkan setiap warga dalam program pembangunan jalan”

Untuk memenuhi prinsip partisipasi masyarakat, lebih baik pada saat perencanaan pembangunan melibatkan warga setempat untuk melakukan FGD (*Focus Group Discussion*). Melalui FGD dapat ditentukan indikator pengukuran kualitas pelayanan dan dapat ditentukan bobot dari masing-masing unsur layanan

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Masyarakat menyatakan puas terhadap program pembangunan jalan lingkungan yang diselenggarakan oleh PIPPK Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung dari awal proses sampai dengan hasil akhir, dikarenakan nilai yang diperoleh dari rata-rata keseluruhan unsur pelayanan adalah sebesar 2.94035 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada nilai interval ke-3, yaitu mutu pelayanan B, dan kinerja unit pelayanan adalah Baik.
2. Berdasarkan hasil pengambilan data terkait 20 unsur pelayanan yang diteliti, unsur pelayanan no 19 mengenai “Kualitas jalan yang dirasakan dari pembangunan jalan lingkungan” memperoleh ranking 1 yang artinya tingkat kepuasan paling rendah, dengan nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 2.500 dari skala 1 sampai dengan 4. Nilai tersebut masih masuk ke dalam kategori nilai interval ke-3 yaitu puas terhadap pembangunan jalan lingkungan yang dilakukan oleh PIPPK namun apabila dibandingkan dengan unsur pelayanan yang lain, Kualitas jalan yang dirasakan dari pembangunan jalan lingkungan masih dianggap tidak mampu memberikan kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat sekitar.
3. Pemerintah kota dianggap sudah baik dalam merespon proposal yang diajukan oleh masyarakat melalui PIPPK terkait dengan pembangunan jalan lingkungan, namun alangkah lebih baik apabila dimasa yang akan datang pemerintah memfasilitasi pembangunan jalan menggunakan besi beton dibandingkan dengan penggunaan cor semen. Hal ini dikarenakan pembangunan jalan lingkungan menggunakan besi beton dapat memberikan kualitas yang lebih baik dan daya tahan kualitas yang lebih lama sehingga dapat lebih mendukung perekonomian masyarakat sekitar yang dominan bekerja dipasar dan lalu-lalang melalui jalan tersebut. Pemberian dana lebih oleh pemerintah dapat meringankan pembebanan swadaya bagi masyarakat, terkait dengan program yang dianggarkan oleh PIPPK yang mengharuskan masyarakat untuk turut memberikan swadaya akan program yang akan dilakukan.
4. Pada penelitian ini langsung ditanyakan skala tingkat kepuasan, sebaiknya tidak langsung menanyakan tingkat kepuasan, namun perlu mengukur tingkat kepentingan (harapan) dengan persepsi jasa layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Sebaiknya keterbatasan penelitian ini dapat dilengkapi dengan FGD dari anggota masyarakat sehingga selain

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN (Raden R. C., dkk.)

diperoleh indikator pengukuran kualitas pelayanan, dapat pula ditentukan bobot dari masing-masing unsur layanan serta melihat efisiensi penggunaan anggaran serta kejelasan informasi.

5. Pada penelitian ini terdapat pula keterbatasan yaitu tidak ditanyakan biaya yang dianggarkan untuk pembangunan dibandingkan dengan realisasinya sehingga sulit mengukur transparansi penggunaan dana. Keterbatasan lainnya pada penelitian ini tidak menganalisis unsur tingkat pemanfaatan dan unsur kontribusi terhadap pembangunan daerah.

### 5. Daftar Pustaka

Anwar, N. P. (2019) 'Analisis kinerja program inovasi pembangunan dan pemberdayaan kewilayahan (PIPPK) bidang infrastruktur dengan pendekatan Performance Based Management : studi kasus Kelurahan Sukabungah'.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. (n.d.).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016) *Marketing management*. Pearson Education Limited.

Laporan Akhir Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan - Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga. (n.d.).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan. (n.d.).

Peraturan Walikota Bandung Nomor 436 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 281 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan Kota Bandung. (n.d.).

Pramesti, Li. W. (2020) *Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan*. 3(1), 80–93.

Rangkuti, F. (2015), *Riset pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.

Riani, D. (2019) 'Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrasturktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis Tahun 2014-2017', *Jurnal Dinamika*, 6(1), 129–136.

Siregar, D. E., & Kariono. (2015) 'Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012', *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 20–35.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th edition. McGraw Hill Education.