

# PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR (IKLI) KOTA MALANG TAHUN 2022

<sup>1</sup>Eddi Basuki Kurniawan, <sup>2</sup>Rahma Fitriani, <sup>3</sup>Zakaria

<sup>1,2</sup>Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Brawijaya

<sup>3</sup>Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang

e-mail: <sup>1</sup>eddi@ub.ac.id, <sup>3</sup>litbangkotamalg@gmail.com

**Abstrak:** Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang dimaksudkan untuk mengukur tingkat mutu dan pelayanan infrastruktur di Kota Malang pada dokumen Perubahan RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023 terdapat perubahan target pada beberapa Indikator Kinerja Daerah yang didasarkan pada sasaran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang pada tahun 2022 yaitu 4,35. Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang pada tahun 2022 ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur di Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengukur angka/capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2022. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis Gap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur, dan Analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Hasil dari analisis ini, yaitu nilai IKLI tahun 2022 sebesar 4,36 masuk dalam kategori puas yang telah memenuhi target Perubahan RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023, serta terdapat rekomendasi untuk 6 indikator yang digunakan indikator ketersediaan fisik (availability), kualitas fisik (quality), kesesuaian (appropriateness), pemanfaatan (utility), penyerapan tenaga kerja (job creation), dan kontribusi terhadap perekonomian

**Kata kunci:** Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur, Kota Malang

**Abstract:** *Measurement of Malang City Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) is intended to measure the level of quality and service of infrastructure in Malang City in the 2018-2023 Malang City RPJMD Amendment document, there are target changes to several Regional Performance Indicators based on City Infrastructure Service Satisfaction Index targets Malang in 2022 is 4.35. The measurement of the Malang City Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) in 2022 is expected to be able to describe the condition of community satisfaction with infrastructure in Malang City. The purpose of this study is to measure the number/achievement of the infrastructure service satisfaction index in 2022. The analysis techniques used are Importance Performance Analysis (IPA), Gap Analysis of Infrastructure Service Satisfaction Index, and Potential Gain Customer Value (PGCV) Analysis. The results of this analysis, namely the 2022 IKLI score of 4.36 are included in the satisfied category which has met the Malang City RPJMD Amendment target for 2018-2023, and there are recommendations for 6 indicators used as indicators of physical availability, physical quality, suitability (appropriateness), utilization (utility), employment (job creation), and contribution to the economy*

**Keywords:** *Infrastructure Service Satisfaction Index, Malang City*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan pembangunan yang pesat menjadikan tingginya perubahan lingkungan, kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab pada peningkatan kualitas hidup masyarakat pada aksesibilitas layanan infrastruktur daerah. Dalam hal ini diperlukan kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang untuk mengevaluasi target dan

capaian pelayanan infrastruktur di daerah.

IKLI merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Malang. IKLI menjadi alat yang menghasilkan gambaran 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 (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*), penyerapan tenaga kerja (*job creation*), dan kontribusi terhadap perekonomian.

Peningkatan kualitas hidup masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah terutama terkait pelayanan infrastruktur daerah yang diberikan kepada masyarakat. Dimana pengukuran pelayanan infrastruktur kepada masyarakat perlu dilakukan dengan cara mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan infrastruktur yang dirasakan atau telah diterima.

Berdasarkan pada hasil penelitian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang Tahun 2021, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang adalah 4.23, dan setelah nilai indeks dikonversi dengan cara mengalikan dengan nilai dasar 20 ditemukan nilainya sebesar 84.6 dibulatkan menjadi 85. Dengan nilai tersebut dapat diketahui bahwa mutu dan pelayanan infrastruktur di Kota Malang dalam posisi baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk menuju mutu pelayanan sangat baik kepada masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Layanan infrastruktur tersebut juga dapat digunakan sebagai evaluasi dari kinerja unit layanan infrastruktur.

Pada dokumen Perubahan RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023 disebutkan bahwa target/sasaran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang pada Tahun 2022 yaitu 4,35. Untuk melanjutkan pengukuran evaluasi target dan capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur pada tahun 2022, maka Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang akan melaksanakan kegiatan Pengukuran

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang.

## 2. Tujuan Penelitian

Tujuan kegiatan penelitian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang adalah:

- Mengukur angka/capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang Tahun 2022;
- Menganalisis antara hasil capaian yang diperoleh pada Tahun 2022 dengan target/sasaran yang telah ditetapkan di Dokumen Perubahan RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023;
- Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan infrastruktur Kota Malang menurut indikator ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*), penyerapan tenaga kerja (*job creation*), dan kontribusi terhadap perekonomian yang terjadi pada pengukuran capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang;
- Mengidentifikasi dan menganalisis prioritas atribut-atribut pelayanan infrastruktur untuk meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang;
- Memberikan rekomendasi kebijakan dan langkah-langkah apa yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang berdasarkan hasil penelitian.

## METODE

### 1. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur serta harapan dan nilai yang diterima dari layanan infrastruktur di Kota Malang. Analisis IPA digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Pengukuran tingkat kepentingan

dilakukan dengan pengukuran nilai dari harapan pelanggan, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan oleh pelanggan (S.I. Maiyanti, 2010). Dimana dalam analisis ini menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada grafik dua dimensi yang terdiri atas empat kuadran dan dapat menggambarkan data dan usulan praktis. Grafik IPA atau diagram kartesius diperoleh dari data hasil kuesioner yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan infrastruktur berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Fungsi dari analisis ini sendiri yakni dapat menunjukkan jarak antara kenyataan dan harapan masyarakat terhadap infrastruktur di Kota Malang. Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari hasil *Importance Performance Analysis* selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dan sumbu tegak (sumbu (Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan Indikator Y. Berikut merupakan kuadran yang terdapat pada diagram kartesius:

a. Kuadran I (prioritas utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengunjung.

b. Kuadran II (pertahankan prestasi)

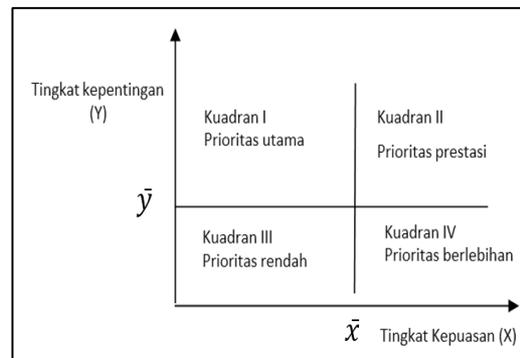
Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Atribut ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengunjung dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

d. Kuadran VI (berlebihan)

Kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan dirasakan terlalu berlebihan.



Gambar 1. Diagram Kartesius dalam Metode IPA

## 2. Analisis Gap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Analisis gap dalam bahasa umum sering disebut sebagai analisis kesenjangan. Analisis gap dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara kinerja aktual dan harapan. Dengan kata lain, analisis gap merupakan suatu studi yang dibuat untuk mengidentifikasi apakah kinerja suatu hal telah melebihi target atau belum. Proses analisis gap sering dilakukan untuk menentukan langkah-langkah apa saja yang harus ditempuh untuk dapat berpindah dari kondisi yang tidak menguntungkan saat ini menuju ke kondisi yang diinginkan di masa depan. Gap indeks kepuasan layanan infrastruktur digunakan untuk membandingkan performa aktual dan harapan yang diperoleh dari selisih antara harapan masyarakat dengan yang diterima oleh masyarakat. Berikut merupakan gap indeks kepuasan infrastruktur yang akan dinilai:

- a. Gap Ketersediaan Fisik.
- b. Gap Kualitas Fisik.
- c. Gap Kesesuaian Fisik.
- d. Gap Pemanfaatan.
- e. Gap Kontribusi terhadap Perekonomian.

### 3. Analisis Potential Gain Customer Value (PGCV)

Analisis PGCV digunakan untuk menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan diprioritaskan sehingga nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan bagi masyarakat pengguna infrastruktur di Kota Malang. Besaran nilai pada atribut indeks PGCV digunakan dalam penentuan prioritas peningkatan kualitas pelayanan atas atribut yang diukur baik dari nilai yang terbesar hingga terkecil. Berikut merupakan langkah-langkah menghitung nilai indeks PGCV (Hom, 1997):

1. Menghitung nilai ACV (*Achieved Customer Value*) dengan rumus:

$$ACV = I \times P$$

Keterangan:

I : Skor rata-rata ekspektasi atau harapan

P: Skor rata-rata realita atau kenyataan

2. Menghitung nilai UDCV (*Ultimately Desired Customer Value*) dengan rumus:

$$UDCV = H \times P_{max}$$

Keterangan:

H : Skor rata-rata ekspektasi atau harapan

P<sub>max</sub> : Skor maksimum dari pengisian skala Likert kuesioner untuk fakta

3. Menghitung nilai PGCV dengan rumus:

$$PGCV = UDCV - ACV$$

Bila suatu item mendapatkan nilai indeks PGCV terbesar, maka berarti item tersebut mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya baru menyusul item kedua dan seterusnya.

Analisis PGCV merupakan analisis akhir yang digunakan untuk menentukan atribut-atribut pelayanan infrastruktur yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan bagi masyarakat. Setelah sebelumnya dilakukan analisis IPA untuk

mengetahui beberapa indikator infrastruktur yang berada pada kuadran yang menunjukkan masih perlu ditingkatkan lagi. Dan pada analisis gap lebih didetailkan lagi pada masing-masing infrastruktur dimana poin-poin dari infrastruktur yang memiliki gap pelayanan menurut persepsi masyarakat.

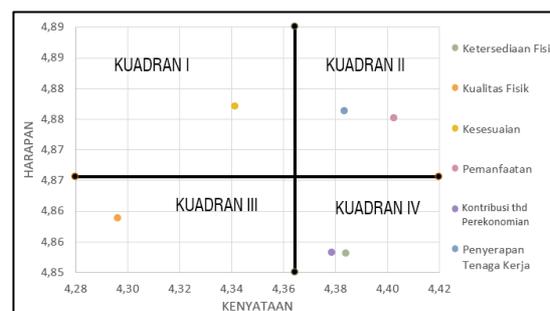
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang

Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Infrastruktur per unsur pelayanan/item pertanyaan. Indikator ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan, kontribusi terhadap perekonomian, dan penyerapan tenaga kerja diukur dengan masing-masing terdiri dari 29 item yang valid. Berikut merupakan rata-rata tingkat kepuasan pada setiap indikator.

Tabel 1 Rata-rata Indikator IKLI

Indikator	Nilai	IKLI
Ketersediaan Fisik	4,38	4,36
Kualitas Fisik	4,30	
Kesesuaian	4,34	
Pemanfaatan	4,40	
Kontribusi Terhadap Perekonomian	4,38	
Penyerapan Tenaga Kerja	4,38	4,38

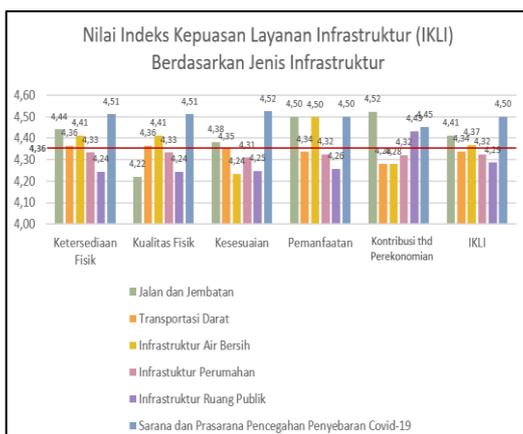


Gambar 2. Diagram IPA Pelayan Infrastruktur Kota Malang

Kesesuaian berada pada kuadran I (prioritas utama) dimana hal ini dianggap penting tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan. Pemanfaatan dan penyerapan tenaga kerja berada pada kuadran II (pertahankan prestasi) dalam kuadran ini menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang

tinggi, atribut ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya. Kualitas fisik berada pada kuadran III (prioritas rendah) dimana dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengunjung dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Ketersediaan fisik dan kontribusi terhadap perekonomian berada pada kuadran IV (berlebihan) dimana berisikan atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan dirasakan terlalu berlebihan.

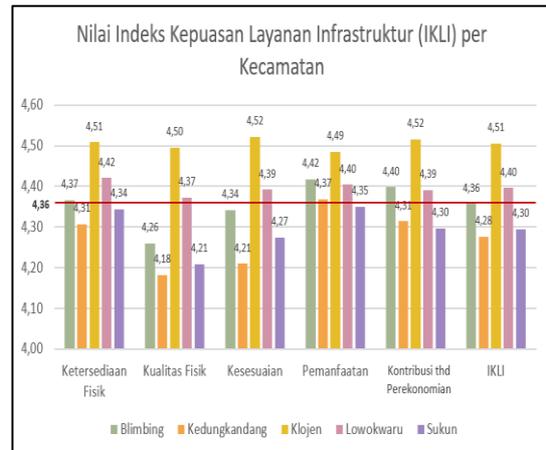
Dari hasil perhitungan rata-rata nilai kepuasan masing-masing indikator dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastuktur Kota Malang yakni sebesar 4,36. Dengan nilai tersebut, dapat diketahui bahwa mutu dari pelayanan infrastruktur di Kota Malang masuk dalam kategori puas berdasarkan tingkat kepuasan dari masyarakat Kota Malang. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur tersebut juga dapat digunakan sebagai evaluasi dari kinerja unit layanan infrastruktur, yaitu menunjukkan kinerja yang Baik. Kota Malang masih perlu meningkatkan layanan infrastruktur guna meningkatkan nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan ini.



Gambar 3. Nilai IKLI Berdasarkan Jenis Infrastruktur

Nilai IKLI paling tinggi yakni terdapat pada ketersediaan fisik sarana dan prasarana pencegahan penyebaran covid-19, sedangkan nilai IKLI paling

rendah yakni berada pada kualitas fisik infrastruktur air bersih.



Gambar 4. Nilai IKLI per Kecamatan

Berdasarkan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) per Kecamatan, nilai IKLI tertinggi berada di Kecamatan Klojen, sedangkan nilai IKLI terendah berada di Kecamatan Kedungkandang terutama terkait dengan kesesuaian dan kualitas fisik infrastruktur.

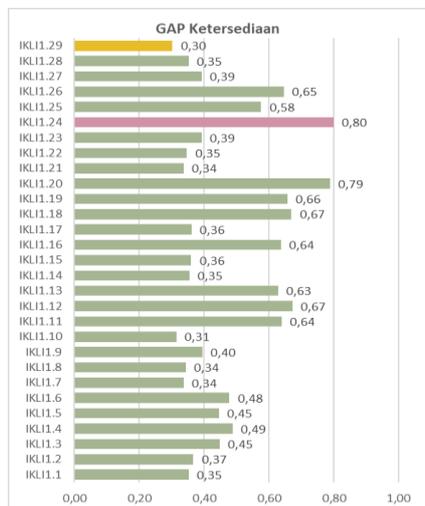
Kecamatan	Keterangan	Ketersediaan Fisik	Kualitas Fisik	Kesesuaian	Pemanfaatan	Kontribusi Thd Perekonomian
Blimbing	Kelurahan Tertinggi	Pandarwangi 4,55	Pandarwangi 4,49	Pandarwangi 4,52	Polowijen 4,51	Ajosari 4,53
	Kelurahan Terendah	Jodipan 4,19	Jodipan 4,08	Jodipan 4,12	Polehan 4,33	Polehan 4,25
Kedungkandang	Kelurahan Tertinggi	Sawojajar 4,37	Sawojajar 4,3	Sawojajar 4,29	Sawojajar 4,4	Sawojajar 4,35
	Kelurahan Terendah	Womkoyo 4,22	Kedungkandang 4,1	Tlogowaru 4,15	Kedungkandang 4,31	Mergosono 4,28
Klojen	Kelurahan Tertinggi	Oro,oro Dowo 4,6	Oro,oro Dowo 4,56	Oro,oro Dowo 4,59	Kiduldalem 4,55	Rampal Celaket 4,61
	Kelurahan Terendah	Gadingkasi 4,45	Gadingkasi 4,35	Bareng 4,49	Bareng 4,43	Bareng 4,43
Lowokwaru	Kelurahan Tertinggi	Lowokwaru 4,62	Lowokwaru 4,49	Tulusrejo 4,51	Jatimulyo 4,46	Jatimulyo 4,53
	Kelurahan Terendah	Sumbersari 4,27	Ketawanggede 4,16	Ketawanggede 4,14	Dinoyo 4,34	Tlogomas 4,29
Sukun	Kelurahan Tertinggi	Pisang Candi 4,41	Karang Besuki 4,39	Karang Besuki 4,36	Pisang Candi 4,41	Pisang Candi 4,38
	Kelurahan Terendah	Ciptomulyo 4,27	Ciptomulyo 4,1	Tanjungrejo 4,21	Gadang 4,29	Kebonsari 4,25
Paling Tinggi se-Kota Malang						
Paling Rendah se-Kota Malang						

Gambar 5. Nilai Tertinggi dan Terendah di Kota Malang

Berdasarkan tingkat kepuasan pada IKLI Kota Malang tahun 2022, Kelurahan Jodipan, Gadang, dan Polehan merupakan kelurahan dengan tingkat kepuasan paling rendah di Kota Malang meskipun begitu nilai ikli yang diperoleh sudah masuk dalam kategori puas yakni antara 3,5-4,5.

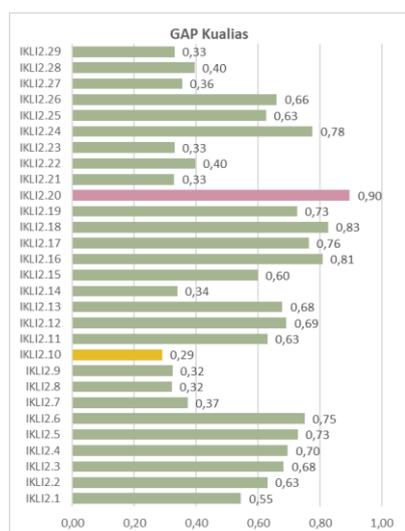
## 2. Gap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Gap Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur diperoleh dari selisih antara harapan masyarakat dengan yang diterima oleh masyarakat.



Gambar 6. GAP Ketersediaan

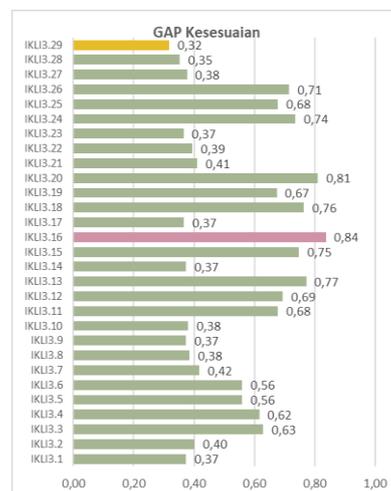
Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar terkait ketersediaan infrastruktur jalur pejalan kaki (IKLI 1.24) sebesar 0,8. Gap paling kecil terdapat pada ketersediaan infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring (IKLI 1.29) sebesar 0,3.



Gambar 7. GAP Kualitas

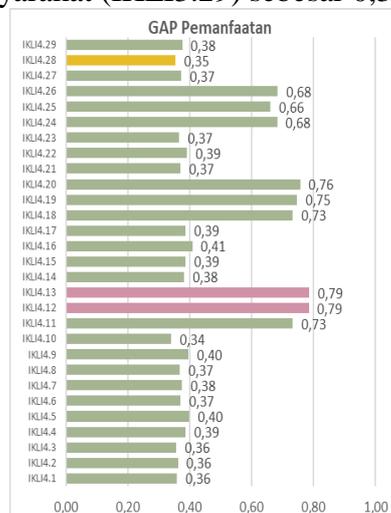
Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar terkait

Infrastruktur perumahan berupa drainase dalam kondisi yang baik (IKLI2.20) sebesar 0,9. Gap paling kecil terdapat pada stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dalam kondisi yang baik (IKLI2.10) sebesar 0,29.



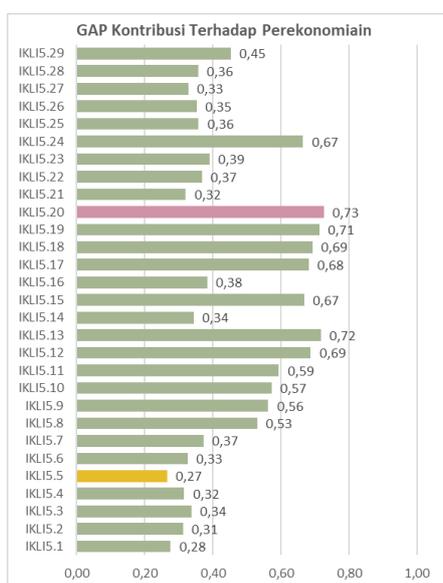
Gambar 8. GAP Kesesuaian

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar terkait kesesuaian infrastruktur pelayanan perawatan dan perbaikan kerusakan/kebocoran jaringan air bersih dengan harapan (IKLI3.16) sebesar 0,84. Gap paling kecil terdapat pada Pemerintah menyediakan infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring sesuai dengan kebutuhan masyarakat (IKLI3.29) sebesar 0,32.



Gambar 9. GAP Pemanfaatan

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar terkait pemanfaatan infrastruktur terminal tipe C (misal terminal Madyopuro dan Mulyorejo) (IKLI4.12) dan terminal tipe B (misal terminal Hamid Rusdi) masing-masing (IKLI4.13) sebesar 0,79. Gap paling kecil terdapat pada infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat (IKLI4.28) sebesar 0,35.



Gambar 10. GAP Kontribusi Terhadap Perekonomian

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa pernyataan masyarakat yang memiliki gap paling besar terkait Infrastruktur perumahan berupa drainase berkontribusi meningkatkan perekonomian masyarakat (IKLI5.20) sebesar 0,73. Gap paling kecil terdapat pada Jalan yang menghubungkan antar pemukiman berkontribusi meningkatkan perekonomian masyarakat (IKLI5.5) sebesar 0,27.

### 3. Analisis Potential Gain Customer Value (PGCV)

Setelah dilakukan analisis IPA, dapat diketahui bahwa beberapa indikator infrastruktur yang berada pada kuadran menunjukkan bahwa masih perlu dilakukannya peningkatan.

Masing-masing poin dari infrastruktur juga telah didetailkan pada analisis gap. Berdasarkan gap pelayanan yang paling tinggi menurut persepsi masyarakat. Pada analisis PGCV akan digunakan dalam menyusun prioritas dari masing-masing indikator dan infrastruktur terkait dalam pengembangan rekomendasi dengan menentukan atribut-atribut pelayanan infrastruktur yang perlu diprioritaskan agar meningkatkan kepuasan bagi masyarakat. Berikut merupakan hasil penilaian PGCV berdasarkan untuk keseluruhan indikator infrastruktur.

Tabel 2. Hasil Nilai PGCV Akhir Berdasarkan Indikator

Indikator	Nilai PGCV (UDCV-ACV)	Urutan Prioritas Penanganan
Kesesuaian	3,25	1
Kontribusi Terhadap Perekonomian	3,15	2
Kualitas Fisik	3,04	3
Ketersediaan Fisik	3,04	4
Pemanfaatan	3,01	5

Berdasarkan indikator yang digunakan, prioritas pertama penanganan yakni pada kesesuaian kondisi infrastruktur dengan harapan dari masyarakat.

Tabel 3 Analisis PGCV Per Kelurahan Indikator Ketersediaan Fisik

No	Pertanyaan Prioritas	Kecamatan	Kelurahan
1	Penyediaan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan	Sukun	Bakalan Krajan
			Kebonsari
			Tanjungrejo
2	Penyediaan infrastruktur perumahan berupa sanitasi	Blimbing	Jodipan
			Polehan
3	Penyediaan infrastruktur perumahan berupa saluran drainase	Blimbing	Jodipan
4	Penyediaan jalur pejalan kaki	Blimbing	Kesatrian
5	Penyediaan taman kota	Blimbing	Jodipan
			Polehan
6	Penyediaan sarana olahraga tingkat kota	Blimbing	Jodipan

Pada indikator ketersediaan fisik yang menjadi prioritas pertama untuk ditingkatkan ketersediaannya yakni pada pengolahan persampahan di

Kelurahan Bangkalan Krajan, Kelurahan Kebonsari, dan Kelurahan Tanjungrejo.

**Tabel 4. Analisis PGCV Per Kelurahan Indikator Kualitas Fisik**

No	Pertanyaan Prioritas	Kecamatan	Kelurahan
1	Peningkatan kualitas Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota	Sukun	Ciptomulyo
2	Peningkatan kualitas Jalan yang menghubungkan antar permukiman	Sukun	Bandulan
3	Peningkatan kualitas Jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa)	Sukun	Ciptomulyo
4	Peningkatan kualitas Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan	Sukun	Bandungrejosari
5	Peningkatan kualitas Infrastruktur perumahan berupa sanitasi	Lowokwaru	Ketawanggede

Berdasarkan indikator kualitas fisik infrastruktur yang menjadi perioritas pertama yakni pada kualitas fisik jalan yang menghubungkan antara pusat pelayanan dalam kota yang berada di Kelurahan Ciptomulyo.

**Tabel 5. Analisis PGCV Per Kelurahan Indikator Kesesuaian**

No	Pertanyaan Prioritas	Kecamatan	Kelurahan
1	Air bersih yang sesuai kebutuhan masyarakat	Blimbing	Jodipan
2	Pelayanan perawatan dan perbaikan kerusakan/ kebocoran jaringan air bersih yang sesuai kebutuhan masyarakat	Blimbing	Jodipan
3	Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Blimbing	Balearjosari
4	Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa drainase yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Lowokwaru	Mojolangu
			Tunggulwunglung
5	Pemerintah membangun jalur pejalan kaki yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Lowokwaru	Tlogomas
6	Pemerintah membangun taman kota yang sesuai kebutuhan masyarakat	Lowokwaru	Ketawanggede

Pada indikator kesesuaian yang menjadi prioritas pertama yakni pada air bersih yang sesuai kebutuhan masyarakat di Kelurahan Jodipan.

**Tabel 6. Analisis PGCV Per Kelurahan Indikator Pemanfaatan**

No	Pertanyaan Prioritas	Kecamatan	Kelurahan
1	Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk yang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat	Klojen	Kauman
		Sukun	Bandulan
			Ciptomulyo
2	Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro dan Mulyorejo) yang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat	Klojen	Kauman
		Sukun	Bandulan
			Ciptomulyo
			Gadang
3	Fasilitas terminal tipe B (misal terminal Landungsari dan Hamid Rusdi) yang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat	Sukun	Tanjungrejo
			Kauman
			Bandulan
		Gadang	
4	Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan yang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat	Sukun	Tanjungrejo
			Bandulan
			Gadang
5	Jalur pejalan kaki yang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat	Sukun	Bandulan
			Ciptomulyo
6	Sarana olahraga tingkat kota yang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat	Sukun	Bandulan

Pada indikator Pemanfaatan yang menjadi prioritas pertama yakni pada Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk yang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat di Kelurahan Kauman, Bandulan, Ciptomulyo, dan Tanjungrejo.

**Tabel 7 Analisis PGCV Per Kelurahan Indikator Kontribusi Terhadap Perekonomian**

No	Pertanyaan Prioritas	Kecamatan	Kelurahan
1	Air bersih yang ada berkontribusi yang meningkatkan perekonomian masyarakat	Blimbing	Polehan
2	Pelayanan perawatan dan perbaikan kerusakan/kebocoran jaringan air bersih yang berkontribusi meningkatkan perekonomian masyarakat	Kedungkandang	Bumiayu
3	Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan berkontribusi yang meningkatkan perekonomian masyarakat	Blimbing	Jodipan
		Lowokwaru	Tunjungsekar
4	Infrastruktur perumahan berupa drainase yang berkontribusi meningkatkan perekonomian masyarakat	Blimbing	Jodipan
			Polehan
		Sukun	Bandulan Ciptomulyo
5	Jalur pejalan kaki berkontribusi yang meningkatkan perekonomian masyarakat	Lowokwaru	Sumbersari
			Tunjungsekar
			Tlogomas
		Sukun	Bandulan
6	Taman kota yang berkontribusi meningkatkan perekonomian masyarakat	Kedungkandang	Wonokoyo

Berdasarkan indikator kontribusi terhadap perekonomian yang menjadi prioritas pertama yakni dalam hal Air bersih yang ada berkontribusi yang meningkatkan perekonomian masyarakat di Kelurahan Polehan.

## KESIMPULAN

1. Capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang di tahun 2022 berdasarkan indikator ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*), dan kontribusi terhadap perekonomian yakni sebesar 4,36 dan masuk dalam kategori puas.
2. Target atau sasaran yang telah ditetapkan di Dokumen Perubahan RPJMD Kota Malang Tahun 2018-Tahun 2023 bahwa nilai IKLI untuk Tahun 2022 yakni sebesar 4,35

sedangkan capaian dari tingkat kepuasan masyarakat yakni sebesar 4,36. Dimana sebelumnya pada tahun 2019 memiliki target 3,9 dengan realisasi 4,14; Tahun 2020 memiliki target 4,05 dengan realisasi 4,06; Tahun 2021 memiliki target 4,2 dengan realisasi 4,23.

3. Permasalahan infrastruktur Kota Malang yang paling membutuhkan perhatian berdasarkan indikator ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*), penyerapan tenaga kerja (*job creation*), dan kontribusi terhadap perekonomian yang terjadi pada pengukuran capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang yakni dengan melihat Gap antara harapan dan kenyataan pada tiap indikator seperti ketersediaan jalur pejalan kaki, kualitas infrastruktur perumahan berupa saluran drainase, kesesuaian infrastruktur pelayanan perawatan dan perbaikan kerusakan/kebocoran jaringan air bersih, pemanfaatan infrastruktur terminal tipe C (misal Terminal Madyopuro dan Mulyorejo) dan terminal tipe B (misal Terminal Hamid Rusdi), infrastruktur perumahan berupa drainase berkontribusi meningkatkan perekonomian masyarakat, dan jalur pejalan kaki berkontribusi pada penyerapan tenaga.
4. Prioritas satu dalam rangka peningkatan nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur antara lain yakni ketersediaan fisik infrastruktur ruang publik, kualitas fisik jalan dan jembatan, kesesuaian infrastruktur air bersih, pemanfaatan infrastruktur ruang publik, kontribusi terhadap perekonomian dari infrastruktur air bersih.

**SARAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pada masing-masing indikator penilaian infrastruktur memiliki gap masing-masing yang perlu untuk ditingkatkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang. (2021). *Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang*. Kota Malang: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Kota Malang dalam Angka Tahun 2022*. Kota Malang: Badan Pusat Statistik.
- Hom, H. (1997). Make Customer Service Analysis a Little Easier with The PGCV Index. *Quality Progress Magazine*, 89-93.
- Pemerintah Kota Malang. (2018). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Malang Tahun 2018-2023*. Kota Malang: Pemerintah Kota Malang.
- S.I. Maiyanti, d. (2010). *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurnal dalam Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika, Universitas Negeri Sriwijaya, 56-61.