PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA

LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN DOKUMEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JALAN

CV. CIPTA PURNAMA MANDIRI
Jl. Selat Sunda Raya D1-43, Telp./Fax. (0341) 712560
Perumahan Sawojajar Malang
KONSULTAN TEKNIK - MANAJEMEN - LINGKUNGAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rakhmat dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan menyusun Laporan Akhir dari Pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur tanpa halangan suatu apapun.

Kajian ini merupakan sebuah upaya penghimpunan penilaian kepuasan masyarakat selaku pengguna jalan yang ada di Provinsi Jawa Timur, yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam mengambil sejumlah kebijakan dalam rangka meningkatkan atau mempertahankan kinerja serta memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jalan.

Kajian ini secara tidak langsung telah melibatkan banyak pihak untuk ikut memberikan kontribusi pemikiran, tenaga dan waktu mulai dari awal kegiatan hingga akhir, untuk itu kepada semua pihak terkait yang ikut membantu terlaksananya kajian ini, kami ucapkan banyak terima kasih.

Malang, Desember 2018

Tim Studi

Hal

Kata Pengantar i
Daftar Isi ii
Daftar Tabel iv
Daftar Gambar v
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Tujuan Kegiatan 4
1.3. Lokasi Kegiatan 5
1.4. Ruang Lingkup Kegiatan 5
1.5. Output 6
1.6. Instasi Terkait 6

BAB II KAJIAN TEORI 7
2.1. Pelayanan Publik 7
2.2. Kepuasan Konsumen/Masyarakat 13

BAB III METODOLOGI 24
3.1. Populasi dan Sampel 24
3.2. Unsur dan Dimensi dalam Penyusunan IKM 24
3.3. Definisi Variabel Operasional 25
3.4. Jenis dan Sumber Data 27
3.5. Metoda Pengumpulan Data 28
3.6. Teknik Analisis Data 28

BAB IV GAMBARAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR 33
4.1. Sejarah Singkat Provinsi Jawa Timur 33
4.2. Keadaan Umum Wilayah Provinsi Jawa Timur 35

BAB V PEMBAHASAN 46
5.1. Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jalan 48
5.2. Analisis Permasalahan dan Saran Masyarakat Pengguna Jalan..... 51

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 56
6.1. Kesimpulan 56
6.2. Saran 57

LAMPIRAN 58
Lampiran 1: Cara Perhitungan Nilai IKM 58
Lampiran 2: Kuesioner IKM 64

DAFTAR TABEL

hal

Tabel 3.1 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Aspek Kepuasan 30

Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi Nilai IKM 32

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur 51

hal

Gambar 2.1. Flower of Services 10

Gambar 4.1 Peta Administrasi Jawa Timur 36

Gambar 4.2 Piramida Persentase Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Provinsi Jawa Timur Tahun 2016..... 41

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Kebijakan desentaralisasi sebagai landasan normatif pelimpahan wewenang yang merupakan wujud otonomi daerah telah terlaksana dalam bentuk penyerahan urusan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah, sehingga terjadi perubahan kewenangan baik di tingkat Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, maupun Pemerintah Kabupaten/Kota. Urusan-urusan dari pusat yang diserahkan ke daerah telah menimbulkan berbagai persoalan mulai dari pembiayaan sampai pada bentuk pelayanan kepada masyarakat di daerah.

Penyelenggaraan pemerintah daerah dengan berbagai persoalan sebagai akibat dari kebijakan desentralisasi harus tetap berpegang pada prinsip akuntablitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi (*participatory democracy*) sehingga pemerintah daerah yang mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan kebijakan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip tersebut harus sejalan dengan amanat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang kewenangan pemerintah daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparatur Pemerintah sebagai pemyelenggara pelayanan publik dalam melaksankan tugasnya tentu memerlukan saran dari masyarakat

sebagai penerima pelayanan publik, baik secara langsung maupun melalui media massa. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pemerintah daerah mempunyai kewenangan penuh dalam menentukan kebijakan pelayanan publik dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Sebagai *service provider*, pemerintah daerah harus berupaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas mengingat dorongan masayarakat yang menuntut terciptanya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) dengan penyelenggaraan pemererintahan yang berprinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas, serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen layanan semakin menguat. Kondisi ekspektasi masyarakat yang besar diharapkan dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan Daerah. Masyarakat terus berharap adanya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan reliable dalam menjalankan fungsi dan perannya.

Reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur. Dwiyanto (2005). Unsur-unsur yang terlibat di dalamnya adalah semua pihak yang mempunyai kepentingan atau memperoleh manfaat dari terwujudnya pelayanan publik yang berkulaitas. Unsur-unsur teresbut antara lain masyarakat, pemerintah, dan dunia usaha. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh Pemerintah akan menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat terhadap kapabilitas pemerintah dalam mengelola kepemerintahan yang selanjutnya akan meningkatkan citranya di mata masyarakat.

Penyediaan pelayanan publik dengan kualitas yang terus meningkat akan dapat menciptakan *good governance*, dengan kata lain bahwa tingkat keberhasilan

pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik sangat ditentukan oleh tingkat kulitas layanan yang diberikan. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk meningkatkan kinerja agar apa yang diharapakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dapat dicapai.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan memiliki karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 yang berbunyi Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur sebagai bagian dari satuan kerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur memandang perlu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan menyusun Survey Kepuasan Masyarakat pada kegiatan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan. Tindakan Survey Kepuasan Masyarakat ini dipandang sebagai upaya yang bisa dlakukan untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya dengan mengukur indeks kepuasan pengguna jalan di Provinsi Jawa Timur.

Hasil dari tindakan survey dari kegiatan ini adalah berupa angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang dapat dipergunakan sebagai landasan dalam melakukan evaluasi terhadap pembangunan infrastuktur khususnya fasilitas jalan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat optimalisasi pelayanan publik. Upaya ini bisa dijadikan sebagai tindaklanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di wilayah Provinsi Jawa Timur. Perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Terwujudnya fasilitas yang ideal bagi pengguna jalan adalah sasaran utama dari kegiatan ini, sehingga pencegahan dan penanggulangan terhadap hal-hal yang menghalangi sasaran tersebut dapat ditindak lanjuti dengan segera. Penampungan umpan balik dari masyarakat yang terdokumentasi dengan baik adalah bukti nyata bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur telah berupaya semaksimal mungkin untuk mewujudkan terciptanya *good governance*.

1.2. TUJUAN KEGIATAN

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek. Salah satu fenomena yang nampak adalah masik didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media. Penyusunan dokumen dari kegiatan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan ini diarahkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat/pengguna jalan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik;
2. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);

3. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya;
4. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga unit pelayanan bisa menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.3. LOKASI KEGIATAN

Lokasi kegiatan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan adalah beberapa ruas jalan yang terdapat di Provinsi Jawa Timur.

1.4. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Sebagai upaya mencapai tujuan dan sasaran yang tersebut diatas maka ruang lingkup dalam kegiatan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur ini meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Menyusun pendahuluan kegiatan dengan memperhatikan tujuan dan lingkup kegiatan
2. Menyusun instrument survey sebagai dasar pembuatan kuesioner survey kepuasan masyarakat
3. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
4. Melaksanakan survey sekaligus menentukan responden survey yang diberikan pertanyaan kuesioner
5. Mengolah hasil survey
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survey

1.5. OUTPUT

Hasil yang diperoleh dari kegiatan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan ini menggambarkan tentang :.

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna jalan selaku pengguna jasa yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur
2. Detil permasalahan dan saran dari masyarakat terhadap penggunaan jalan di Provinsi Jawa Timur

1.6. INSTASI TERKAIT

Instansi atau unit kerja yang terkait dengan kegiatan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan ini adalah Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur.

BAB II
KAJIAN TEORI

Keberhasilan Pemerintah (Pusat/Daerah) dalam menjalankan peranannya akan sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. *Good governance* akan dicapai jika pemerintah pusat/daerah dalam menyelenggarakan pemerintahanya menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, partisipasi (*participatory democracy*). Untuk itu pemerintah sebagai *service provider* dan *service arranger* harus terus memperbaiki kinerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan jalan melakukan evaluasi kinerja setiap instansi yang ada di lingkup pemerintahan. Dengan demikian *good governance* hanya akan terwujud jika layanan publik juga berkualitas, di sisi lain banyak pihak yang meyakini bahwa peningkatan kualitas layanan publik merupakan titik tolak menuju terciptanya *good governance* tersebut

2.1. PELAYANAN PUBLIK

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat publik yang mempunyai kepentingan pada instansi atau organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahan merupakan pelayanan nagi masyarakat sehingga harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelyanan yang berlaku serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,2002).

Prinsip *catalytic government*, yang berarti bahwa aparatur pemerintah dalam membenikan peiayanan publik bertindak sebagai

katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya merupakan prinsip dasar mengarahkan bahwa setiap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan (pemerintah) haruslah berorientas pasar atau masyarakat.

Di sisi lain tututan pelayanan mayarakat terus mengalami perubahan seiring dengan perkembangan perdabadan dan globalisasi serta perkembangan kebutuhan. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. hal tersebut telah menuntut pemerintah untuk selalu mempuanyai peran yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Indikator Pelayanan Publik

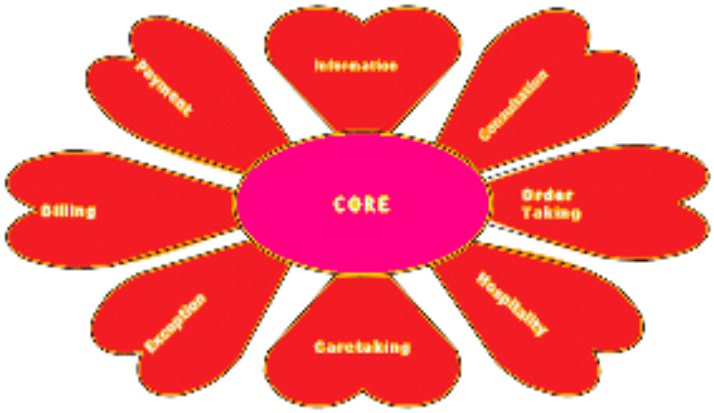
Zeithaml bersama-sama dengan Parasuraman dan Berry membuat instrument dalam mengukur kinerja pelayanan. Ada 10 (sepuluh) indikator kinerja pelayanan yang mereka kembangkan, yaitu :

1. Penampilan fisik (*Tangible*), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.
2. Keterandalan (*Reliability*) mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Berarti aparat pemerintah dalam memberikan jasanya harus secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), disampng memenuhi janjinya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), artinya kemauan atau kesiapan para aparat pemerintah untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat.

4. Kemampuan (*Competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
5. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi sikap sopan, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama unit pelayanan (SKPD), reputasi unit pelayanan, karakteristik pribadi *contact personel*, dan interaksi dengan pelanggan.
7. Keamanan (*Security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), kemanan financial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
8. Akses (*Access*) meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, Berarti lokasi layanan jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi unit layanan mudah dihubungi, dan lainlain.
9. Komunikasi (*Communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
10. Pemahaman terhadap pelanggan (*Understanding the Customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Lovelock (1980) juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan atau organisasi. Perbedaan produk yang dihasilkan dengan memberikan niali tambah tersebut pada dasarnya memiliki suplemen pelayanan atau atribut yang sama yang oleh Lovelock

digambarkan sebagai diagaram bunga dengan delapan kelopaknya yang menganalogikan delapan suplemen pelayanan.



Gambar 2.1.
Flower of Services

Diagram bunga ini disebutnya dengan *the Flower of Services* yang meliputi *:*

1) *Information*. Suplemen informasi yang berkenaan dengan produk barang dan jasa merupakan titik awal dari suatu proses pelayanan yang berkualitas.
2) *Consultation*. Informasi yang diperoleh menjadi acuan bagi para pengguna dalam menentukan pilihannya, yaitu membeli atau tidak. Dan dalam tahapan ini seringkali pengguna melakukan konsultasi untuk menguatkan pilihannya tersebut, misalnya tentang masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya.
    1) *Ordertaking*. Hasil dari konsultasi tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan produk yang telah dipilihnya tersebut.
    2) *Hospitality*. Keramahan dan sopan santun dari para karyawan, suasana dan ruang tunggu yang nyaman, kios untuk membeli makanan dan minuman hingga WC/Toilet yang bersih dan tidak

bau menjadi etalase yang akan dirasakan langsung oleh pengguna.

3) *Caretaking*. Variasi latar belakang pengguna yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.
4) *Exceptions*. Dalam hal tertentu pengecualian kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna layanan, misalnya, restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, layanan untuk orang tua. dan sebagainya.
5) *Billing*. Keputusan pengguna layanan untuk membeli atau tidak juga terletak pada titik krusial ketika tahap administrasi pembayaran.
6) *Payment.* Penyedia layanan hendaknya memberikan alternative layanan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan, misalnya, *self service payment* seperti transfer bank melalui *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan di bank, hingga tagihan di rumah.

C. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Untuk dapat mengetahui aspek terpenting dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan upaya pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik. Pengukuran kualitas pelayanan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian institusi pelayanan publik perlu melakukan pengembangan metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Pengukuran kualitas pelayanan publik dibedakan menjadi 2 tipe, yakni pengukuran kuantitatif dan pengukuran kualitatif, yang keduanya saling melengkapi. Metode kuantitatif digunkan untuk mengukur fakta obyektif sebagai merupakan standar teknis dalam pelayanan publik, misalnya: lamanya seorang pasien harus menunggu saat dioperasi, berapa

lama seseorang harus menunggu untuk dilayani, dan sebainya. Sedangkan pengukuran kualitatif membantu dalam memahami harapan dan kebutuhan masyarakat. Pengukuran kualitatif mencalup proses mendengarkan, mempelajari, menganalisis, dan menginterpretasikan pernyataan pelanggan.

Terdapat 4 (empat) langkah yang diperlukan dalam mengukur kualitas pelayanan publik, terdiri dari :

a) Langkah pertama adalah mendefinikan konsep kualitas untuk mengukur kualitas itu sendiri. Kualitas dirasakan oleh pelanggan artinya pelanggan diberi konsep mengenai kualitas. Maka pemberi jasa pelayanan mendefinisikan konsep kualitas bagi pelanggan berdasarkan pada faktor reliabilitas, kepercayaan, dan *recovery*;
b) Langkah kedua, adalah membuat para pengguna jasa pelayanan agar mau merinci faktor-faktor tadi menjadi variabel. Variabel sebaiknya dirumuskan semaksimal mungkin berdasarkan pernyataan pelanggan itu sendiri;
c) Langkah ketiga, adalah membuat skala ukuran penilaian untuk setiap variabel, misalnya pengukuran didasarkan atas skala ukuran 1 sampai 5, Hal ini akan membantu pemahaman pandangan pengguna jasa terhadap pelayanan yang ideal;
d) Langkah keempat adalah mengarahkan pelanggan untuk menilai pelayanan pada saat ini. Hasil penilaian atau pengukuran tersebut akan memberikan informasi untuk menyusun sasaran-sasaran kualitas yang didasarkan pada variabel dan faktor kualitas mendasar bagi pelanggan.

2.2. KEPUASAN KONSUMEN/MASYARAKAT

Sedangkan Philip Kottler (dalam Hendroyono, 2007) menyatakan "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disapointment resulting from comparing a product's percieved performance (or outcome) in relation to his or her expectations*." Ini berarti kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu barang atau jasa dan harapan-harapannya.

Menurut Nasution (2005), kepuasan konsumen sebagai tanggapan perilaku, berupa evaluasi purnabeli konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap barang atau jasa tersebut. Loudon & Bitta (1993) menyatakan bahwa kepuasan merupakan elemen akhir dalam tahapan evaluasi yang digunakan sebagai pertimbangan untuk kembali melakukan pembelian di penyedia barang atau jasa yang sama.

Menurut Hunt (dalam Nasution, 2005), definisi kepuasan konsumen dapat digolongkan ke dalam lima perspektif berikut:

(1) *Normative deficit definition* Perbandingan antara hasil aktual dengan hasil yang secara kultural dapat diterima.

(2) *Equity definition* Perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial, dimana bila perolehan tersebut tidak sama maka pihak yang dirugikan akan tidak puas.

(3) *Normative standard definition* Perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar konsumen yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu.

(4) *Atributional definition* Atribut yang digunakan oleh konsumen dalam menilai kegagalan suatu produk

(5) *Procedural fairness definition* Fungsi dari keyakinan atau persepsi pelangan bahwa ia telah diperlakukan secara adil.

A. Indikator Kepuasan Konsumen

Parasuraman *et all*. (1988) mengajukan beberapa indikator kepuasan publik, yaitu,

1. ***Tangible***, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. ***Reliability***, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. ***Responsiveness***, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. ***Assurance***, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. ***Empathy***, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan prioritas paling utama dalam suatu perusahaan, maka perusahaan harus memiliki fokus pada konsumen. Lupiyadi (dalam Hendroyono, 2007) menyatakan bahwa terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu :

a. *Kualitas Produk (Barang atau Jasa)*

   konsumen akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.

b. *Kualitas Pelayanan*

   konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. *Emosi*

konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan diperoleh dari nilai sosial atau *self esteem* yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. *Harga*

produk yang mempunyai kualitas yang sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. *Biaya*

konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung puas terhadap produk tersebut.

C. Indeks Kepuasan Konsumen

Pengertian dan pedoman dalam mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengukur indeks kepuasan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, maka perlu dipahami beberapa istilah sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif *)

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Dengan dilakukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Prinsip Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif

   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten

kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Kerangka Pikir Indeks Kepuasan Masyarakat

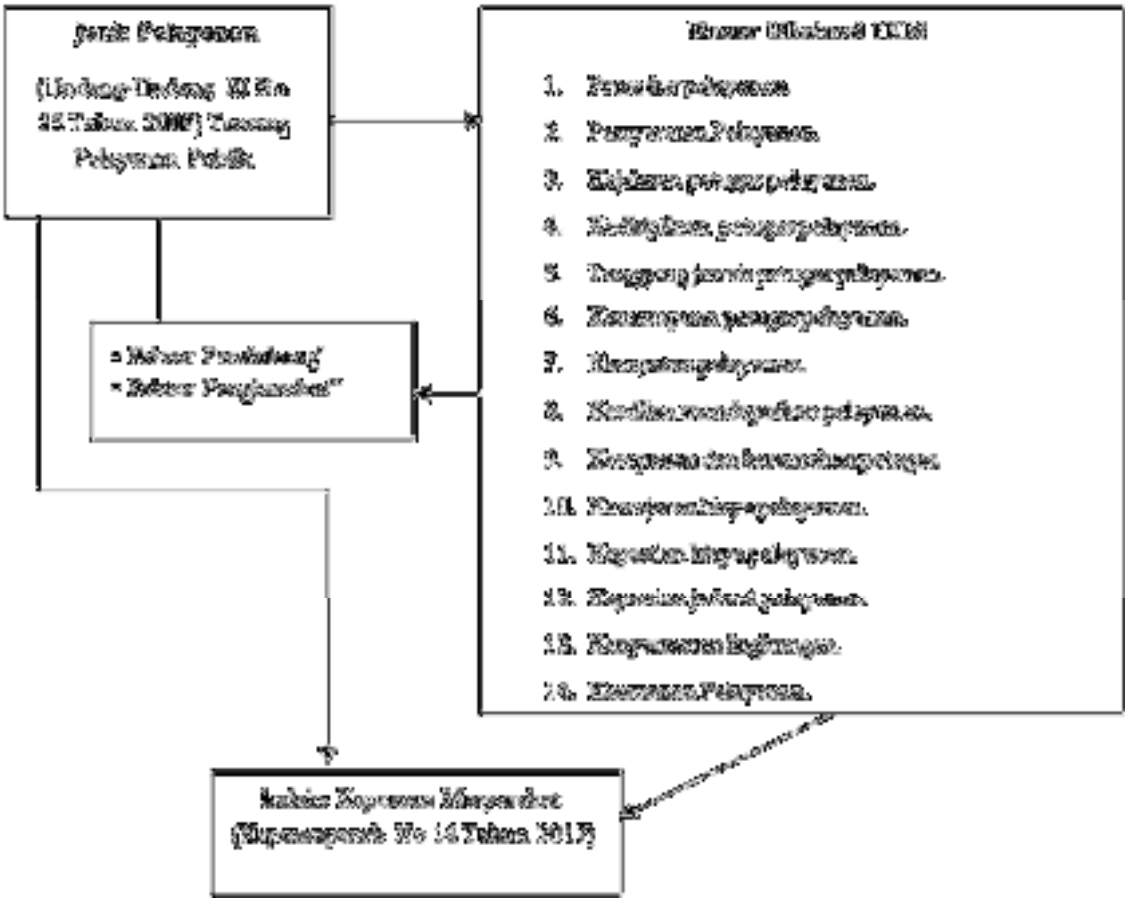
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



Gambar 2.2
Bagan Kerangka Konseptual Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

*) *Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang dapat mengurangi kelancaran dalam pemberian kelancaran pelayanan kepada masyarakat.*
**) *Faktor pendukung adalah faktor-faktor yang dapat mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat.*

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur sebagai bagian dari satuan kerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai instansi pemerintahan yang melayani masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan bagi masyarakat melalui pelayanan yang prima serta diharapkan mampu menciptakan citra yang baik sebagai abdi masyarakat.

3.1. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi merupakan keseluruhan obyek yang akan dikaji dimana data akan didapat. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:115). Populasi dalam kajian ini adalah masyarakat sebagai pengguna jalan pada Provinsi Jawa Timur.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling.* Sampel yang dipilih adalah yang ditemui saat memanfaatkan fasilitas pada jalan yang disurvey pada kegiatan ini. Hal ini dilakukan karena sifat populasi yang sangat banyak dan tidak teridentifikasi. Sampel bertujuan melakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Arikunto, 2002 : 177).

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan daftar ruas jalan yang telah ditentukan sebelumnya oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 3 orang/responden untuk masing-masing ruas jalan tersebut.

3.2. UNSUR DAN DIMENSI DALAM PENYUSUNAN IKM

Unsur yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat telah disiapkan dengan menyesuaikan terhadap panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mengandung parameter dan indikator kinerja Pemerintah Pusat dan Daerah dalam melayani masyarakat. Secara lebih detil, masing-masing indikator tersebut akan dijelaskan pada subbab berikutnya.

3.3. DEFINISI VARIABEL OPERASIONAL

Pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur ini menggunakan variabel Harapan (*Expectacy*) dan Penilaian (*Perception*) masyarakat atas kualitas penggunaan jalan yang tersedia. Sedangkan Indikator-indikator variabel yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu ada 9 indikator. Ke 9 indikator yang akan diukur dalam Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur ini adalah 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
9. Sarana dan prasarana

Beberapa indikator tersebut kemudian disesuaikan dengan konteks tujuan dan cakupan ruang lingkup dari pekerjaan ini, yaitu berhubungan dengan penilaian kepuasan masyarakat terkait penggunaan jalan khususnya di Provinsi Jawa Timur. Beberapa indikator yang disesuaikan tersebut adalah:

1. Aspek fisik jalan, berkaitan dengan penilaian masyarakat pengguna jalan mengenai lebar ruas jalan serta kondisi fisik ruas jalan.
2. Aspek kelengkapan atau fasilitas jalan, yang meliputi penilaian masyarakat pengguna jalan mengenai fasilitas berupa keadaan penerangan jalan umum, drainase atau saluran air, kelengkapan rambu-rambu lalu lintas, serta kelengkapan lainnya berupa pemisah jalur (median), marka jalan, fasilitas bagi pejalan kaki dan/atau roda dua, lampu lalu lintas, hingga keadaan penghijauan di ruas jalan yang disurvey.
3. Aspek lalu lintas harian, yang memuat penilaian masyarakat mengenai kepadatan arus lalu lintas pada ruas jalan yang disurvey.
4. Aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas, meliputi penilaian masyarakat terkait kerawanan ruas jalan terhadap bencana banjir, longsor, tindak kriminal, serta kecelakaan lalu lintas (lakalantas).
5. Aspek kepuasan pengguna jalan, yang mencakup intensitas masyarakat pengguna jalan untuk menggunakan ruas jalan yang disurvey, inisiatif masyarakat dalam merekomendasikan orang lain untuk menggunakan ruas jalan, serta tingkat kenyamanan masyarakat ketika menggunakan ruas jalan tersebut.

Masing-masing indikator tersebut kemudian dilengkapi dengan pemberian pertanyaan tambahan agar masyarakat sebagai responden dapat mengungkapkan secara lebih detil tentang permasalahan dan saran-saran yang ingin disampaikan demi meningkatkan kepuasan mereka terhadap penggunaan jalan khususnya di Provinsi Jawa Timur ini. Semua jawaban berupa uraian permasalahan dan saran tersebut kemudian ditampung, diindeks serta direkap agar diperoleh data yang lebih lengkap dan komprehensif.

3.4. JENIS DAN SUMBER DATA

A. Jenis Data

Pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer yang diperlukan yakni data dan informasi yang diperoleh secara langsung di lokasi kajian yang merupakan hasil dari penyebaran kuisioner kepada masyarakat yang sebagai pengguna jalan di Provinsi Jawa Timur yang memakai berbagai jenis kendaraan dan dengan lingkup profesi yang beragam.

Sedangkan data sekunder yaitu data yang diambil secara langsung yang sudah ada pada obyek yang akan dikaji. Data-data tersebut berupa gambar dokumentasi proses penyebaran kuesioner dan survey keadaan ruas jalan yang dapat mendukung data primer.

B. Sumber Data

Sumber data dalam Pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur ini adalah sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer adalah masyarakat sebagai pengguna ruas-ruas jalan khususnya di Provinsi Jawa Timur.
b. Sumber Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari gambar dokumentasi proses penyebaran kuesioner dan survey keadaan ruas jalan. Disamping itu, terdapat pula dokumen-dokumen lain yang diperoleh dari arsip, peraturan perundang-undangan atau peraturan pemerintah yang terkait dengan pekerjaan ini.

3.5. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam Pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan ini adalah dilakukan dengan motode:

a. **Studi Pustaka**

Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data dengan memakai teknik yang berupaya mengidentifikasi kondisi umum maupun spesifik yang terkait dengan pengamatan dokumen-dokumen dan literatur dari berbagai media baik cetak maupun elektronik yang berkaitan dengan kegiatan tersebut. Disamping itu metode ini juga dilakukan untuk mempelajari landasan hukum danteori-teori yang akan dijadikan landasan kajian dan mengumpulkan informasi serta referensi lainnya yang relevan dengan permasalahan yang ada.

b. **Survei dan Wawancara**

Metode survei adalah metode pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner terhadap masyarakat untuk mendapatkan informasi detail tentang pandangan kepuasan mereka selaku pengguna jalan di Provinsi Jawa Timur. Selain penyebaran kuesioner melalui survei, dilakukan pula wawancara kepada masyarakat. Metode ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi tentang detil uraian permasalahan dan saran/harapan bagi penyedia layanan penggunaan jalan tersebut.

3.6. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis yang digunakan dalam pekerjaan ini dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Menghitung Nilai IKM

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 5 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0{,}2$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai benikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kinerja pelayanan menurut persepsi masyarakat tentang penggunaan jalan ini dikiasifikasikan menurut menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga hasil perhitungan tersebut di atas tanpak sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 - 1,75	25.00 - 43.75	D	Sangat tidak bagus
2.	1,76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Tidak bagus
3.	2,51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Bagus
4.	3,26 - 4,00	81.26 - 100.00	A	Sangat Bagus

2. Pengolahan Data

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dar unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 5 (U5);
   Kelima unsur tersebut adalah Aspek fisik jalan, aspek kelengkapan atau fasilitas jalan, aspek lalu lintas harian, aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas, aspek kepuasan pengguna jalan.
2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur aspek kepuasan dan nilai indeksnya adalah sebagai berikut:
   a) Nilai rata-rata per unsur aspek kepuasan. Nilai masing-masing unsur aspek kepuasan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur aspek kepuasan, jumlah nilai masing-masing unsur aspek kepuasan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
      Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang, jumlah nilai rata-rata per unsur aspek kepuasan dikalikan dengan 0,2 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks kepuasan masyarakat. Untuk mendapatkan nilai indeks tersebut dilakukan dengan cara menjumlahkan 5 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Tabel 3.2
Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Responden Dan Per Unsur Aspek Kepuasan

No Responden	Nilai Per Unsur Aspek Kepuasan					
	U1	U2	U3	U4	U5	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1.						
2.						
3.						
....						
....						
....						
Jml Nilai per unsur						
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi						
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,2						*)
IKM Unit Pelayanan						*))

Keterangan :
- U1 s/d U5 = Unsur Aspek Kepuasan
- NRR = Nilai Rata – Rata
- IKM = Index Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = IKM unit pelayanan x 25

3. Penyusunan Indeks

1) Indeks per Unsur Aspek Kepuasan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai indeks diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur

aspek kepuasan mengenai penggunaan ruas jalan yang dikaji. Sedangkan nilai indeks kompositnya (gabungan), merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur aspek kepuasan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,2

2) **Prioritas peningkatan kualitas kepuasan pengguna jalan**

Dalam peningkatan kualitas kepuasan penggunaan jalan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

4.1 SEJARAH SINGKAT PROVINSI JAWA TIMUR

Dalam perjalanan sejarah bangsa, proses pembentukan struktur pemerintahan dan wilayah Jawa Timur ternyata memiliki perjalanan sangat panjang. Dari sumber-sumber epigrafis dalam bentuk batu bertulis (Prasasti Dinoyo) diketahui bahwa sejak abad VIII, tepatntya tahun 760 di Jawa Timur telah muncul suatu satuan pemerintahan, Kerajaan Kanjuruhan di Malang, dengan status yang sampai kini masih diperdebatkan.

Pada abad X, Jawa Timur menapaki fase baru. Jawa Timur yang semula merupakan wilayah pinggiran dari Kerajaan Mataram Kuno di Jawa Tengah, kemudian mendapatklan momentum sebagai pusat kekuasaan berbagai kerajaan, seperti Medang (937 - 1017), Daha-Janggala (1080-1222), Singasari (1222-1292) dan Majapahit (1293 -1527). Dalam hal ini , Pu Sendok (927-947) adalah tokoh paling berjasa yang berhasil meletakkan dasar-dasar pemerintahan di Jawa Timur. Struktur pemerintahannya secara hierarkhis terdiri dari Pemerintah Pusat (Kraton), Watek (Daerah) dan Wanua (Desa). Struktur ini terus bertahan sampai abad XIII zaman Singasari.

Pada abad XIII terjadi perkembangan baru dalam struktur ketatanegaraan di Indonesia di Jawa Timur, ditandai dengan munculnya sebuah struktur baru dalam pemerintahan, yaitu Nagara (Provinsi). Berdasarkan Prasasti Mulamalurung (1255) dari masa Wisnu Wardhana yang juga bergelar Sminingrat menyatakan bahwa struktur pemerintahan Singasari dari Pusat (Kraton), Nagara (Provinsi), Watek (Kabupaten) dan Wanua (Desa).

Pada masa Kerajaan Majapahit, susunan itu mendapatkan berbagai penyempurnaan, terdiri dari Bhumi (Pusat/Kraton), Negara (Provinsi/Bhatara), Watek/Wisaya (Kabupaten/Tumenggung), Lurah/Kuwu (Kademangan), Thani/Wanua (Desa/Petinggi) dan paling bawah Kabuyutan (Dusun/Rama). Anehnya struktur kenegaraan Majapahit (1294-1527) justru berkembang secara ketat pada masa Mataram (1582 -1755). Wilayah Mataram dibagi secara konsentris terdiri dari Kuthagara/Nagara (Pusat/Kraton), Negaragung/Negaraagung (Provinsi Dalam), Mancanegara (Provinsi luar), Kabupaten dan Desa. Secara etimologis, sebutan Jawa Timur pada zaman Mataram Islam muncul derngan nama Bang Wetan, derngan wilayah meliputi seluruh Pesisir Wetan dan Mancanagara Wetan (pedalaman Jawa Timur).

Selanjutnya setelah huru-hara Cina di Kartasura (1743), seluruh wilayah pesisir utara Jawa dan seluruh Pulau Madura jatuh ke tangan Kompeni, sedang daerah Mataram tinggal wilayah pedalaman Jawa (Mancanagara Wetan - Mancanagara Kulon). Dengan berakhirnya Perang Dipanegara (1830), seluruh Jawa Timur (BangWetan) dapat dikuasai Pemerintah Hindia Belanda. Dari tahun 1830-1928 /1929, Belanda menjalankan pemerintahan dengan hubungan langsung Pemerintah Pusat VOC di Batavia derngan para Bupati yang berada di wilayah kekuasaanya. Pemerintah Hindia Belanda yang sejak awal abad XX menerapkan politik imperialisme modern melakukan intensifikasi pemerintahan dengan membentuk Pemerintahan Provinsi Jawa Timur (Provincient van Oost Java) pada tahun 1929, dengan struktur pemerintahan, wilayah dan birokrasi tidak jauh berbeda seperti yang ada sekarang. Pada masa pendudukan Jepang (1942-1945) seperti daerah lain, Jawa Timur diletakkan dibawah pendudukan militer Jepang.

Setelah Proklamasi Kemerdekaan, Pemerintah Republik Indonesia mulai menata kehidupan kenegaraan. Berdasarkan Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 pada tanggal 19 Agustus 1945 olehPPKI dibentuklah Provinsi dan penentuan para Gubernurnya. Untuk Pertama kalinya, R.M.T. Soeryo yang kala

itu menjabat Residen Bojonegoro ditunjuk sebagai Gubernur Jawa Timur yang pertama. R.M.T Soeryo yang dilantik tanggal 5 September 1945, sampai tanggal 11 Oktober 1945 harus menyelesaikan tugas-tugasnya di Bojonegoro, dan baru pada 12 Oktober 1945 boyong ke Surabaya, Ibukota Provinsi Jawa Timur yang menandai mulai berputarnya mekanisme Pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Atas dasar pertimbangan perjalanan sejarah inilah, maka diterbitkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 6 Tahun 2007 tentang Hari Jadi Provinsi Jawa Timur yang menetapkan tanggal 12 Oktober sebagai Hari Jadi Provinsi Jawa Timur yang menetapkan tanggal 12 Oktober sebagai Hari Jadi Jawa Timur dan akan diperingati secara resmi setiap tahun, baik ditingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota di seluruh Jawa Timur.

4.2 KEADAAN UMUM WILAYAH PROVINSI JAWA TIMUR

A. Kondisi Geografis Dan Administrasi

Provinsi Jawa Timur terletak di bagian timur Pulau Jawa yang memiliki luas wilayah daratan 47.959 km2 (sumber Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur). Jawa Timur berada pada 111°0′ hingga 114°4′ Bujur Timur (BT) dan 7°12′ hingga 8°48′ Lintang Selatan (LS) dengan batas wilayah sebagai berikut :

- sebelah utara : Laut Jawa
- sebelah selatan : Samudera Hindia
- sebelah barat : Selat Bali
- sebelah timur : Provinsi Jawa Tengah.

Provinsi Jawa Timur memiliki 229 pulau, yang terdiri dari 162 pulau bernama dan 67 pulau tidak bernama, dengan panjang pantai sekitar 2.833,85 km. Pulau Madura merupakan pulau terbesar yang saat ini sudah terhubung dengan wilayah daratan Jawa Timur melalui jembatan 'Suramadu'. Di sebelah timur Pulau Madura terdapat gugusan pulau-pulau, yang paling timur adalah

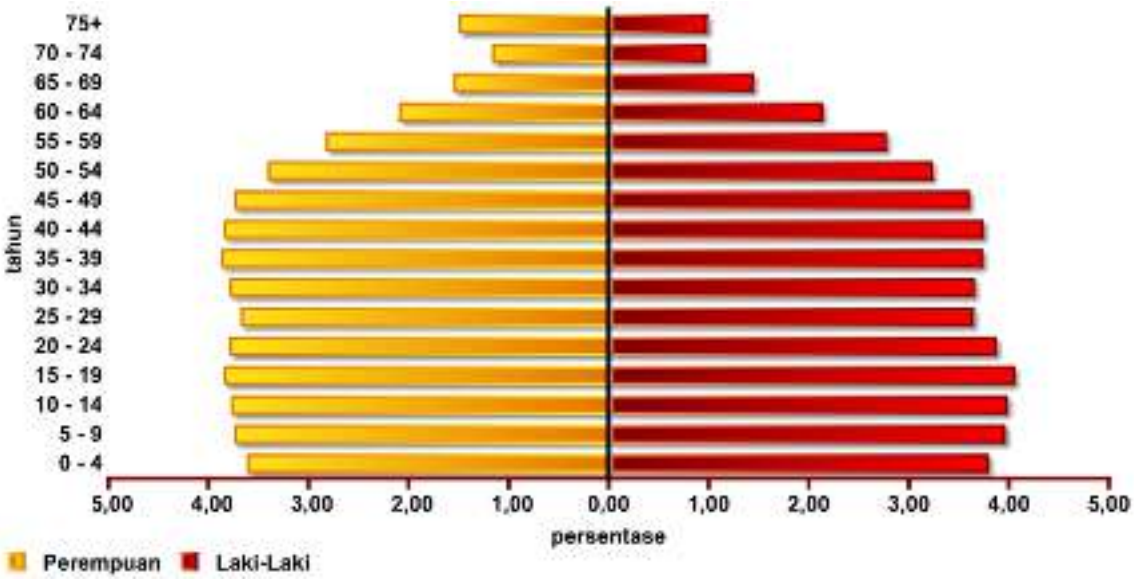
Kepulauan Kangean dan yang paling utara adalah Kepulauan Masalembu. Di bagian selatan Provinsi Jawa Timur, terdapat 2 (dua) pulau kecil, yakni Nusa Barung dan Pulau Sempu. Sedangkan di bagian utara terdapat Pulau Bawean yang berada 150 km sebelah utara Pulau Jawa. Kabupaten Banyuwangi memiliki wilayah paling luas di antara kabupaten/kota lainnya di Provinsi Jawa Timur. Secara administratif, Provinsi Jawa Timur terdiri dari 29 kabupaten, 9 kota, 664 kecamatan dan 8.501 desa/kelurahan.

Gambar 4.1 Peta Administrasi Provinsi Jawa Timur

B. Kependudukan

Jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur tahun 2016 sebesar 39.0750152 jiwa dengan rincian jumlah penduduk laki-laki 19.288.006 jiwa dan penduduk perempuan 19.787.146 jiwa. Daerah dengan jumlah penduduk terbanyak adalah

Kota Surabaya (2.862.406 jiwa), sedangkan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kota Mojokerto (126.404 jiwa). Kepadatan penduduk di kota relatif lebih tinggi dibandingkan dengan kabupaten. Kota Surabaya memiliki kepadatan penduduk tertinggi dengan 8.770,43 km2/jiwa yang artinya 1km2 dihuni oleh 8.771 jiwa.



Sumber : Proyeksi Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Timur Tahun 2016

Gambar 4.2 Piramida Persentase Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Provinsi Jawa Timur Tahun 2016

Dari grafik piramida di atas, komposisi penduduk terbesar adalah kelompok umur 15-19 tahun, yakni 8,18 % laki-laki dan 7,65 % perempuan. Sedangkan komposisi penduduk paling sedikit adalah kelompok umur 70-64 tahun, yakni 1,93 % laki-laki dan 2.36 % perempuan.

Indikator penting terkait distribusi penduduk menurut umur yang sering digunakan untuk mengetahui produktivitas penduduk yaitu Angka Beban Tanggungan atau Dependency Ratio. Angka Beban Tanggungan adalah angka yang menyatakan perbandingan antara banyaknya orang berumur tidak

produktif (belum produktif/umur di bawah 15 tahun dan tidak produktif lagi/umur 65 tahun ke atas) dengan yang berumur produktif (umur 15–64 tahun). Angka ini dapat digunakan sebagai indikator yang secara kasar dapat menunjukkan keadaan ekonomi suatu negara. Semakin tinggi persentase dependency ratio menunjukkan semakin tinggi beban yang harus ditanggung penduduk yang produktif untuk membiayai hidup penduduk yang belum produktif dan tidak produktif lagi. Sedangkan persentase dependency ratio yang semakin rendah menunjukkan semakin rendahnya beban yang ditanggung penduduk yang produktif untuk membiayai penduduk yang belum produktif dan tidak produktif lagi.

Angka Beban Tanggungan penduduk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2016 sebesar 43,97. Hal ini berarti bahwa 100 penduduk Provinsi Jawa Timur yang produktif, di samping menanggung dirinya sendiri, juga menanggung 43-44 orang yang tidak produktif.

C. Makna Lambang Jawa Timur

1. Daun lambang bentuk perisai , adalah lambang keamanan dan ketentraman serta kejujuran melambangkan dasar dan keinginan hidup rakyat Jawa Timur yang merupakan daerah yang termasuk aman.
2. Bintang dengan warna kuning emas adalah lambing Ketuhanan Yang Maha Esa, bersudut lima dan bersinar lima adalah melambangkan Pancasila merupakan Dasar dan Falsafah Negara yang senantiasa dijunjung tinggi dan selalu menyinari jiwa rakyatnya (dalam hal ini rakyat Jawa Timur) khususnya jiwa Ketuhanan Yang Maha Esa.
3. Tugu Pahlawan, adalah lambang kepahlawanan, untuk melukiskan sifat dan semangat kepahlawanan rakyat Jawa Timur (khususnya Surabaya) dalam mempertahankan kedaulatan dan wilayah tanah airnya.
4. Gunung berapi, yang selalu mengepulkan asap melambangkan keteguhan dan kejayaan tekad Jawa Timur dengan semangat Dinamis, revolusioner

pantang mundur dalam menyelesaikan revolusi menuju cita-cita masyarakat Adil dan Makmur, selain itu juga menggambarkan bahwa wilayah Jawa Timur mempunyai banyak gunung-gunung berapi.

5. Pintu gerbang, (dari candi) dengan warna abu-abu, melambangkan cita-cita perjuangan serta keagungan khususnya Jawa Timur di masa silam yang masih nampak dan sebagai lambang batas perjuangan masa lampau dengan masa sekarang yang semangatnya tetap berada di tiap-tiap patriot Indonesia yang berada di Jawa Timur.
6. Sawah dan Ladang yang dilukiskan pada bagian-bagian dengan warna kuning dan hijau, melambangkan kemakmuran yaitu bahwa Jawa Timur memiliki sawah-sawah dan ladang-ladang yang merupakan sumber dan alat untuk mencapai kemakmuran..
7. Padi dan Kapas, lambang sandang pangan yang menjadi kebutuhan pokok rakyat sehari-hari, gambar padi berbutir 17 buah, sedangkan kapas tergambar 8 buah, melambangkan saat-saat keramat buat bangsa Indonesia yaitu tanggal 17-8-1945.
8. Sungai yang bergelombang menunjukkan bahwa Jawa Timur mempunyai banyak sungai yang cukup mengalir untuk mengairi sawah-sawah dan sumber-sumber kemakmuran yang lainnya di Jawa Timur.
9. Roda dan rantai, melukiskan situasi Jawa Timur pada masa sekarang yang sudah mulai pesat pembangunan pabrik-pabrik dan lain-lain dalam rangka pembangunan Jawa Timur di bidang Industri, dan melambangkan pula tekad yang tak kunjung padam serta rasa ikatan persahabatan yang biasa ditunjukkan oleh rakyat Jawa Timur kepada pendatang/peninjau dari manapun.
10. Pita berisikan tulisan Jawa Timur, menunjukkan lambang Daerah Provinsi Jawa Timur.

11. Pita dasar dengan warna putih berisi tulisan JER BASUKI MAWA BEYA, menunjukkan motto Jawa Timur yang mengandung makna bahwa untuk mencapai suatu kebahagiaan diperlukan pengorbanan.

C. Visi dan Misi Provinsi Jawa Timur

Visi

Visi pembangunan Jawa Timur yang ingin diwujudkan pada periode 2014-2019 adalah:

"Jawa Timur Lebih Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berdaya Saing, dan Bera khlak"

Misi

Misi Pertama: Meningkatkan kesejahteraan rakyat yang berkeadilan.

Tujuan 1:

Meningkatkan perluasan lapangan kerja

Sasaran:

1. Meningkatnya partisipasi angkatan kerja, dan penyerapan tenaga kerja
2. Meningkatnya hubungan industrial yang harmonis

Tujuan 2:

Meningkatkan pemerataan, dan perluasan akses pendidikan

Sasaran:

1. Meningkatnya akses pendidikan dasar dan menengah yang berkualitas
2. Meningkatnya kuantitas, dan kualitas pendidikan anak usia dini (PAUD)
3. Meningkatnya mutu pendidikan, dan tenaga kependidikan
4. Meningkatnya kualitas peran pemuda, dan prestasi olahraga

Tujuan 3 :

Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

Sasaran :

1. Meningkatnya sarana dan prasarana kesehatan, termasuk tenaga medis da n non-medis secara merata
2. Menurunnya angka kematian bayi, dan angka kematian ibu melahirkan
3. Meningkatnya pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan minimal
4. Meningkatnya keikutsertaan masyarakat dalam jaminan kesehatan
5. Meningkatnya akseptor Keluarga Berencana (KB), dan pelayanan kesehatan reproduksi

Tujuan 4 :

Mempercepat dan memperluas penanggulangan kemiskinan

Sasaran :

1. Menurunnya persentase penduduk miskin, Indeks Kedalaman Kemiskinan dan Indeks Keparahan Kemiskinan
2. Menurunnya jumlah penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS)
3. Meningkatnya pengarusutamaan gender dalam pembangunan

Misi Kedua : Meningkatkan pembangunan ekonomi yang inklusif, mandiri, d an berdaya saing, berbasisagrobisnis/agroindustri, dan industrialisasi.

Tujuan 1:

Meningkatkan aktivitas ekonomi dan kualitas kelembagaan UMKM dan Koperasi

Sasaran

1. Meningkatnya volume usaha UMKM, dan kualitas kelembagaan koperasi
2. Meningkatnya jumlah wirausaha baru (WUB)
3. Meningkatnya volume usaha ekonomi kaum perempuan

Tujuan 2 :

Meningkatkan produktivitas sektor pertanian

Sasaran :

1. Meningkatnya produksi dan produktivitas pertanian (tanaman pangan, perkebunan, peternakan, perikanan, dan kehutanan
2. Meningkatnya nilai tambah hasil dan daya saing produk pertanian (tanaman pangan, perkebunan, perikanan, dan peternakan)
3. Meningkatnya akses petani dan nelayan terhadap faktor produksi, teknologi, informasi, pemasaran dan permodalan sehingga memiliki daya saing tinggi

Tujuan 3 :

Meningkatkan ketahanan pangan

Sasaran :

1. Meningkatnya ketersediaan pangan masyarakat (food availability)
2. Meningkatnya penyerapan pangan (food utilization)
3. Meningkatnya akses pangan (food acces)

Tujuan 4 :

Meningkatkan net ekspor perdagangan dalam dan luar negeri

Sasaran

Meningkatnya volume ekspor dalam dan luar negeri

Tujuan 5 :

Meningkatkan percepatan kinerja sektor industri

Sasaran

Meningkatnya kontribusi sektor industri

Tujuan 6 :

Meningkatkan kontribusi sektor pariwisata

Sasaran :

1. Meningkatnya kunjungan wisata
2. Meningkatnya kualitas seni budaya lokal

Tujuan 7 :

Meningkatkan kinerja penanaman modal dalam dan luar negeri, serta investasi daerah

Sasaran :

Meningkatnya jumlah izin prinsip dan realisasi PMA, PMDN, dan investasi daerah

Tujuan 8 :

Meningkatkan ketersediaan dan kualitas infrastruktur untuk mengembangkan daya saing ekonomi dan kesejahteraan rakyat

Sasaran :

1. Meningkatnya kinerja pelayanan, dan pembangunan prasarana transport-tasi jalan, serta terwujudnya keselamatan, efisiensi dan efektivitas pelaya-nan angkutan darat, laut, dan udara
2. Meningkatnya akses masyarakat terhadap perumahan layak, pelayanan air minum, dan sanitasi
3. Meningkatnya pengelolaan sumber daya air untuk memenuhi pelayanan kebutuhan air baku melalui konservasi dan pendayagunaan sumber daya air serta pengendalian daya rusak air
4. Meningkatnya infrastruktur dan ketersediaan energi

Misi Ketiga: Meningkatkan pembangunan yang berkelanjutan, dan penataan ruang.

Tujuan 1 :

Meningkatkan kualitas lingkungan hidup, dan pemeliharaan kelestariannya

Sasaran :

1. Meningkatnya luas hutan dan/atau lahan kritis yang direhabilitasi
2. Meningkatnya sumber daya air terkonservasi
3. Meningkatnya kepedulian dan peran serta masyarakat dalam menjaga

lingkungan hidup terutama sumber daya air,

DAS, dan wilayah pesisir, serta laut

Tujuan 2 :

Meningkatkan penataan ruang wilayah provinsi yang berkelanjutan

Sasaran :

Terwujudnya perumusan dan pelaksanaan kebijakan bidang penataan ruang

Misi Keempat: Meningkatkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik.

Tujuan :

Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (goodgovernance), dan bersih (clean government), serta profesionalisme pelayanan publik

Sasaran :

1. Meningkatnya kualitas kelembagaan dan kapabilitas penyelenggaraan pe merintah daerah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik
2. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas penyelenggaran pemerinta han daerah
3. Meningkatnya kualitas perencanaan, penganggaran, dan pengendalian pr ogram, serta kegiatan pembangunan
4. Meningkatnya peran DPRD sesuai dengan fungsinya
5. Meningkatnya kualitas pengelolaan keuangan dan aset daerah
6. Meningkatnya pengelolaan arsip pemerintah daerah yang tertib, rapi dan handal, serta ketersediaan dokumen statistik yang terpercaya dan berkualitas
7. Mewujudkan system penanggulangan bencana untuk meningkatkan ketangguhan masyarakat dalam menghadapi bencana

Misi Kelima: Meningkatkan kualitas kesalehan sosial dan harmoni sosial.

Tujuan 1 :

Meningkatkan kualitas kehidupan beragama, dan kerukunan antar-umat beragama

Sasaran :

1. Meningkatnya fasilitas layanan keagamaan
2. Meningkatnya komunikasi antar-umat beragama

Tujuan 2 :

Meningkatkan kehidupan masyarakat yang aman dan tertib

Sasaran :

Terciptanya situasi kondisi masyarakat yang aman, tenteram, nyaman, dan tertib

Tujuan 3 :

Meningkatkan penguatan kearifan lokal (local wisdom)

Sasaran :

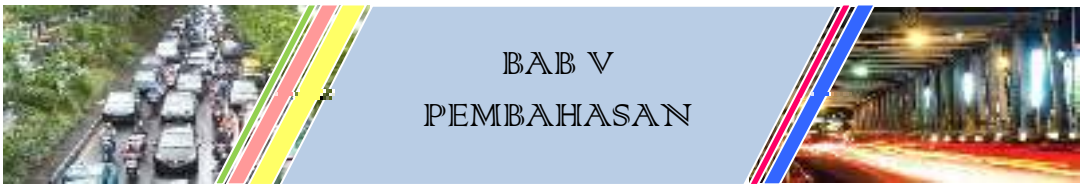
Menguatnya budaya dan tradisi lokal sebagai bagian dari upaya mewujud-kan harmoni sosial

Tujuan 4 :

Meningkatkan penegakan supremasi hukum, dan penghormatan hak azasi ma-nusia (HAM) yang berkeadilan

Sasaran :

1. Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang hukum dan HAM
2. Meningkatnya partisipasi aktif masyarakat menjunjung supremasi hukum dan penghormatan terhadap HAM



Pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian, bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sunguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada, yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat. Pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Untuk dapat menciptakan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) harus diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas perlu didukung adanya infrastruktur yang memadai. Pelayanan publik berupa penyediaan infrastruktur berupa jalan dengan fasilitas kualitas yang memuaskan masyarakat akan mengidikasikan keberhasilan pemerintah yang pada akhirnya akan tercipta *good governance*. Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dalam upaya optimalisasi pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur tesebut, maka dilakukan survey terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sedangkan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupundalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan tentang indikator yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indikator yang ada di Peraturan Menteri tersebut berjumlah 9 unsur yaitu: Persyaratan; Prosedur; Jangka waktu pelayanan; Biaya dan tarif; Produk sepsifikasi jenis pelayanan; Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Maklumat pelayanan; Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan. Beberapa indikator tersebut kemudian disesuaikan dengan konteks tujuan dan cakupan ruang lingkup dari pekerjaan ini, yaitu berhubungan dengan penilaian kepuasan masyarakat terkait penggunaan jalan khususnya di Provinsi Jawa Timur. Beberapa indikator yang disesuaikan tersebut adalah:

1. Aspek fisik jalan (selanjutnya diberi label U1),
2. Aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (selanjutnya diberi label U2),
3. Aspek lalu lintas harian (selanjutnya diberi label U3),
4. Aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (selanjutnya diberi label U4),
5. Aspek kepuasan pengguna jalan (selanjutnya diberi label U5).

Survey terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan dimaksudkan untuk mengukur tolok ukur kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dengan jalan menganalisis terhadap tanggapan masyarakat yang menggunakan ruas jalan di Jawa Timur. Melalui

kegiatan survey ini, kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan mengajukan pertanyaan berdasarkan unsur-unsur di atas. Dari survey yang dilakukan, diperoleh dua jenis data, yaitu data kuantitatif berupa nilai IKM, serta data kualitatif berupa daftar permasalahan dan saran dari masyarakat. Hasil analisis dari proses pengolahan data kuantitatif pekerjaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

5.1. ANALISIS INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGGUNA JALAN

Perhitungan statistik dari data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner masyarakat pengguna jalan memiliki hasil yang terbagi menjadi dua, yaitu (1) Perhitungan statistik yang menghasilkan angka Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap penggunaan jalan secara keseluruhan, serta (2) Perhitungan statistik yang menghasilkan angka Indikator Kepuasan Masyarakat per unsur atau aspeknya.

Dengan menggunakan metode rata-rata tertimbang, perhitungan statistik untuk angka Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap penggunaan jalan secara keseluruhan berada pada angka 3,503. Tahapan konversi kemudian ditempuh, dan dihasilkan angka IKM Terkonversi sebesar 70,08. Hasil ini kemudian dibandingkan dengan Kriteria Interpretasi Nilai IKM (tabel 3.1), untuk menilai derajat kepuasan masyarakat saat menggunakan ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur.

Angka 70,08 menunjukkan bahwa masyarakat tergolong **puas** saat menggunakan ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Dengan kata lain, derajat kepuasan masyarakat masih termasuk dalam kategori **baik**. Hasil ini juga memiliki makna lain, bahwa ecara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur untuk membangun dan memelihara infrastruktur berupa ruas jalan yang dimanfaatkan oleh masyarakat sudah memenuhi kriteria **baik**.

Lebih jauh, perhitungan rata-rata tertimbang pada analisa statistik yang dilakukan juga menghasilkan nilai IKM per unsur yang ditanyakan pada kuesioner. Berikut adalah pembahasan dari penilaian kepuasan masyarakat per unsur tersebut.

1. Aspek Fisik Jalan (U1)

   Nilai Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) Terkonversi hasil analisis statistik dari unsur ini adalah sebesar 3,301, jika dikonversikan menjadi 66,017. Angka ini menjelaskan bahwa pada umumnya masyarakat menganggap bahwa keadaan fisik jalan yang berkaitan dengan lebar ruas jalan serta kondisi fisik ruas jalan di Provinsi Jawa Timur tergolong **cukup memuaskan**.

2. Aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (U2),

   Aspek ini meliputi penilaian masyarakat pengguna jalan mengenai fasilitas berupa keadaan penerangan jalan umum, drainase atau saluran air, kelengkapan rambu-rambu lalu lintas, serta kelengkapan lainnya berupa pemisah jalur (median), marka jalan, fasilitas bagi pejalan kaki dan/atau roda dua, lampu lalu lintas, hingga keadaan penghijauan di ruas jalan yang disurvey. Nilai Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) Terkonversi hasil analisis statistik dari unsur ini adalah sebesar 3,261, dan jika dikonversikan adalah 65,22. Dengan demikian, masyarakat tergolong **cukup puas** dengan keadaan fasilitas atau kelengkapan jalan yang ada di Jawa Timur.

3. Aspek lalu lintas harian (U3)

   Berdasarkan perhitungan statistik, nilai Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) Terkonversi dari unsur ini adalah sebesar 3,629, dan jika dikonversikan adalah 72,58. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tergolong **puas** dengan keadaan lalu lintas harian dari ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Dengan kata lain, nilai IKM dalam unsur ini juga

termasuk dalam kategori **baik**. Aspek lalu lintas harian yang tercakup dalam indikator pertanyaan kuesioner ini memuat penilaian atau pandangan masyarakat mengenai kepadatan arus lalu lintas pada ruas jalan yang disurvey, sehingga dapat disimpulkan bahwa arus lalu lintas pada ruas-ruas jalan tersebut dinilai masyarakat tidak terlalu padat dan mengganggu aktivitas mereka.

4. Aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (U4)

   Aspek ini meliputi penilaian masyarakat terkait kerawanan ruas jalan terhadap bencana banjir, longsor, tindak kriminal, serta kecelakaan lalu lintas (lakalantas). Dari hasil perhitungan statistik, angka IKM untuk unsur ini adalah 3,523. Jika dikonversikan, angka IKM tersebut menjadi 70,45. Angka tersebut bermakna bahwa masyarakat cenderung **puas** terhadap keamanan ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Seperti penjelasan sebelumnya, masyarakat cenderung memandang bahwa upaya Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dalam menjaga keamanan ruas jalan dari bencana alam berupa banjir, longsor, serta keamanan dari segi kriminalitas dan kecelakaan lalu lintas adalah **baik.**

5. Aspek kepuasan pengguna jalan (U5)

   Aspek terakhir yang menjadi unsur penilaian dalam kuesioner pekerjaan ini mencakup intensitas masyarakat pengguna jalan untuk menggunakan ruas jalan yang disurvey, inisiatif masyarakat dalam merekomendasikan orang lain untuk menggunakan ruas jalan, serta tingkat kenyamanan masyarakat ketika menggunakan ruas jalan tersebut. Hasil perhitungan statistik yang dilakukan sebelumnya memuat angka 3,805. Jika dikonversikan, maka hasil tersebut berada pada angka 76,11. Hal ini berarti bahwa masyarakat puas dan berinisiatif untuk menggunakan dan merekomendasikan ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Selain itu, masyarakat juga cenderung nyaman saat

menggunakan ruas jalan yang ada, sehingga upaya Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dalam menjaga kepuasan masyarakat tergolong **baik**.

Hasil perhitungan statistik dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jalan di Jawa Timur telah dibahas bersama dan cenderung memiliki angka rata-rata keseluruhan yang tergolong baik. Berikut adalah tabulasi dari angka IKM yang telah dijelaskan sebelumnya.

Tabel 5.1.
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur

No.	Unsur	IKM		
		Nilai	Konversi	Kategori
1.	Aspek Fisik Jalan (U1)	3,301	66,017	Cukup
2.	Aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (U2)	3,261	65,22	Cukup
3.	Aspek lalu lintas harian (U3)	3,629	72,58	Baik
4.	Aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (U4)	3,523	70,45	Baik
5.	Aspek kepuasan pengguna jalan (U5)	3,805	76,11	Baik
NILAI IKM KESELURUHAN		**3,503**	**70,08**	**BAIK**

Sumber : data diolah

5.2. ANALISIS PERMASALAHAN DAN SARAN MASYARAKAT PENGGUNA JALAN

Selain data kuantitatif berupa angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh melalui proses survey atau penyebaran kuesioner, pengumpulan data

Pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jalan di Provinsi Jawa Timur ini juga dilakukan dengan metode wawancara. Sehingga terkumpul pula data kualitatif yang memuat uraian permasalahan-permasalahan yang dijumpai masyarakat mengenai masing-masing unsur yang ditanyakan (unsur berupa Aspek Fisik Jalan (U1), Aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (U2), Aspek lalu lintas harian (U3), Aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (U4) dan Aspek kepuasan pengguna jalan (U5)). Selain itu, dari metode wawancara ini juga dapat ditampung pula saran-saran dari masyarakat untuk menanggulangi permasalahan terkait. Penjelasan dari masing-masing uraian permasalahan dan saran diolah dengan metode *indexing*, agar memudahkan pemberi pelayanan untuk proses pemetaan.

1. Permasalahan dan saran dari aspek fisik jalan (U1)
   - Sebagian masyarakat menilai bahwa permasalahan fisik dari ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur cenderung kurang lebar. Hal ini juga dirasakan beberapa masyarakat yang juga menjumpai banyak kendaraan besar melewati ruas jalan tersebut, sehingga berdampak pula pada kerawanan ruas jalan dari kecelakaan lalu lintas dan kenyamanan dalam berkendara, sehingga mereka mengharapkan adanya pelebaran badan jalan dari pemerintah.
   - Sebagian masyarakat menilai bahwa permasalahan fisik lain dari ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur adalah ruas jalan yang digunakan cenderung telah rusak, berlubang, atau bergelombang. Hal ini juga mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pengguna jalan, sehingga masyarakat memberikan saran untuk melakukan perbaikan pada ruas-ruas jalan yang telah rusak.

     Beberapa upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah juga menuai ketidakpuasan masyarakat, misalnya upaya perbaikan dengan

penambalan atau pelapisan aspal yang tidak merata atau lebih rendah dari saluran drainase jalan. Hal tersebut juga menjadi titik sorotan ketidakpuasan masyarakat pada aspek fisik jalan di Provinsi Jawa Timur.

2. Permasalahan dan saran dari aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (U2)

   Aspek kedua atau unsur kedua ini merupakan unsur yang paling banyak menerima kritik dan saran dari masyarakat, hal ini disebabkan karena cakupan fasilitas jalan yang dibahas tergolong cukup banyak. Berikut merupakan penjelasannya.

   - Diantara uraian permasalahan yang ada, permasalahan mengenai fasilitas jalan berupa kuragnya lampu penerangan jalan umum (PJU), ataupun rusaknya sebagian lampu PJU di beberapa ruas jalan juga diharapkan masyarakat untuk segera ditanggulangi. Hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas berupa lampu PJU dapat berimbas pada keamanan masyarakat dari segi kriminalitas dan kecelakaan lalu lintas.
   - Permasalahan yang banyak ditemui selanjutnya adalah mengenai saluran pembuangan air atau drainase jalan di Provinsi Jawa Timur. Sebagian masyarakat banyak menjumpai adanya drainase yang tidak lancar, terlalu tinggi, terlalu kecil, atau bahkan tidak ada. Sehingga masyarakat memberikan saran untuk memaksimalkan pembuangan air atau drainase pada ruas-ruas jalan yang ada.
   - Beberapa masyarakat juga memberikan saran mengenai pengadaan lampu lalu lintas pada beberapa titik ruas jalan seperti persimpangan yang padat. Sebagian lainnya juga memberikan saran untuk mengadakan lampu peringatan (lampu kuning) untuk membantu pengemudi kendaraan bermotor agar lebih berhati-hati dalam melewati ruas-ruas jalan tertentu.
   - Permasalahan mengenai fasilitas rambu-rambu lalu lintas di beberapa ruas jalan juga ditemui, seperti kurang lengkapnya rambu-rambu lalu lintas,

ataupun rambu-rambu yang ada sudah tidak representatif. Tidak representatifnya rambu tersebut dikarenakan sebagian rambu yang telah rusak, ataupun tertutup oleh ranting-ranting pohon di tepi ruas jalan, sehingga tidak terbaca oleh pengguna jalan.

- Permasalahan mengenai fasilitas bagi pejalan kaki yang dijumpai oleh pengguna jalan di Provinsi Jawa Timur adalah banyaknya trotoar yang rusak, atau memiliki permukaan yang terlalu licin. Beberapa diantara masyarakat juga mengeluhkan adanya pedagang kaki lima dan parkir liar di trotoar, sehingga menyarankan adanya penertiban atau pembangunan tempat parkir di area atau ruas jalan tersebut.
- Permasalahan mengenai kurangnya penghijauan juga ditemui oleh sebagian pengguna jalan. Saran untuk penambahan penghijauan juga diberikan agar menambah kenyamanan dan kepuasan pengguna jalan.
- Permasalahan mengenai marka jalan yang perlu dicat ulang juga disoroti oleh sebagian pengguna jalan. Beberapa hal yang serupa seperti pengadaan zebracross di beberapa titik jalan juga diungkapkan oleh masyarakat.

3. Permasalahan dan saran dari aspek lalu lintas harian (U3)

   Dari segi kepadatan jalan, masyarakat mengungkapkan adanya kemacetan di beberapa titik ruas jalan pada waktu-waktu tertentu, seperti pada saat *rush hour* atau saat *weekend.* Saran yang diberikan oleh masyarakat terkait permasalahan ini berkaitan dengan pelebaran badan jalan, hingga pembangunan tempat parkir dan tempat berjualan bagi para pedagang kaki lima agar tidak mengganggu arus lalu lintas harian pengguna jalan.

4. Permasalahan dan saran dari aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (U4)
   - Banyak dari masyarakat selaku pengguna jalan mengeluhkan adanya kerawanan ruas jalan terhadap bencana banjir. Hal ini disebabkan oleh

beberapa hal yang berbeda, seperti imbas dari fasilitas drainase yang tidak maksimal, hingga meluapnya sungai di sekitar ruas jalan. Permasalahan serupa seperti banyaknya genangan air di beberapa titik ruas jalan juga ditemui oleh masyarakat.

Terdapat pula beberapa masyarakat yang mengharapkan adanya penanggulangan terhadap beberapa ruas jalan yang dinilai rawan longsor, agar tidak mengganggu kenyamanan saat melewati ruas jalan tersebut.

- Permasalahan mengenai aspek rawannya kecelakaan lalu lintas dan rawan tindak kriminalitas juga ditemui oleh beberapa masyarakat, dan hal tersebut berkaitan dengan permasalahan mengenai kurangnya fasilitas jalan seperti lampu PJU, lampu lalu lintas, ataupun rambu-rambu lalu lintas, serta permasalahan lain seperti keadaan fisik jalan yang rusak atau kurang lebar.

5. Permasalahan dan saran dari aspek kepuasan pengguna jalan (U5)

Dari aspek kepuasan yang berkaitan dengan inisiatif masyarakat ini, masyarakat mengungkapkan bahwa inisiatif untuk tetap menggunakan ruas jalan ataupun merekomendasikan pihak lain untuk menggunakan ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur, salah satu diantaranya adalah alasan bahwa jalur akses yang ada cenderung mudah dan berimbas pada penghematan waktu tempuh perjalanan mereka. Harapan dari masyarakat adalah adanya penanggulangan dari pemerintah di wilayah Provinsi Jawa Timur untuk beberapa permasalahan di unsur-unsur yang telah diungkapkan sebelumnya.

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka terdapat beberapa pon kesimpulan dan saran sebagai berikut :

6.1. KESIMPULAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hasil analisis statistik secara keseluruhan untuk penggunaan jalan di Provinsi Jawa Timur termasuk dalam kategori **baik**. Hal ini tampak dari angka IKM yang diperoleh, yaitu sebesar 70,08. Dengan kata lain, masyarakat cenderung **puas** dalam menggunakan ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Kepuasan masyarakat tersebut telah ditinjau dari lima unsur, meliputi unsur berupa aspek fisik jalan (U1), aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (U2), aspek lalu lintas harian (U3), aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (U4) dan aspek kepuasan pengguna jalan (U5).

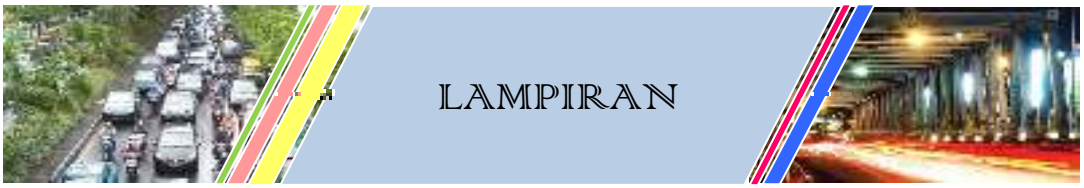
Secara lebih detil, dari aspek fisik jalan (U1) memperoleh angka IKM sebesar 66,017 atau berada dalam kategori **cukup memuaskan**, aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (U2) memperoleh nilai IKM sebesar 65,22 atau berada dalam kategori **cukup memuaskan**, aspek lalu lintas harian (U3) memperoleh nilai IKM sebesar 72,58 dan tergolong **baik** atau **memuaskan**, aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (U4) memperoleh nilai IKM sebesar 70,45 dan tergolong **baik** atau **memuaskan**, serta aspek kepuasan pengguna jalan (U5) memperoleh nilai IKM sebesar 76,11 sehingga tergolong **baik** atau **memuaskan**.

Terdapat pula uraian permasalahan dan saran yang dihimpun dari proses wawancara pada masyarakat selaku pengguna jalan. Hasil uraian tersebut meliputi permasalahan dan saran untuk pelebaran badan jalan, perbaikan jalan, pelengkapan/pengadaan/perbaikan bagi fasilitas-fasilitas jalan seperti lampu penerangan jalan umum (PJU), lampu lalu lintas, drainase atau saluran air, rambu-rambu lalu lintas, trotoar. marka jalan, hingga penghijauan di ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Masyarakat juga mengharapkan adanya penanggulangan dari permasalahan seperti padatnya ruas jalan akibat adanya parkir liar dan pedagang kaki lima, serta aspek

kerawanan ruas jalan terhadap bencana berupa banjir dan longsor, ataupun kerawanan dari segi kriminalitas dan kecelakaan lalu lintas.

6.2. SARAN

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur harus terus berupaya mempertahankan atau meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna jalan. Hasil kajian dari pekerjaan ini selanjutnya dapat sebagai salah satu dasar pengambilan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya kepuasan pengguna jalan dengan lebih maksimal.



LAMPIRAN 1: PERHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Metode perhitungan yang digunakan adalah "nilai rata-rata tertimbang" dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat pengguna jalan, terdapat 5 unsur pelayanan yang dikaji (lihat subbab 3.3). Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Nilai\ Penimbang\ (Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur\ Pelayanan}$$

$$= \frac{1}{5}$$

$$= 0{,}2$$

Selanjutnya, untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ Nilai\ Penimbang$$

Kemudian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, perlu dilakukan pula konversi hasil perhitungan diatas menjadi skala hingga 100 poin. Karena opsi jawaban pada kuesioner ini berjumlah lima, maka nilai dasar untuk proses konversi tersebut adalah 20.

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ 20$$

Berikut adalah detil sistematika perhitungan per aspek atau unsur indikator kepuasan masyarakat:

1. **Aspek fisik jalan (U1)**

   <u>Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</u>

Nilai Penimbang (Nilai Rata-rata Tertimbang): **0,2**

Total Nilai Persepsi Per Unsur (jumlah nilai jawaban dari responden per unsurnya): **1931**

Total Unsur yang Terisi (jumlah kuesioner yang terisi): **585** kuesioner

Sehingga,

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{1931}{585}\ x\ 0{,}2$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = 3{,}301\ x\ 0{,}2$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = 0{,}660$$

<u>Konversi dan Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</u>

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 3{,}301\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 66{,}017$$

Angka ini menjelaskan bahwa pada umumnya masyarakat menganggap bahwa keadaan fisik jalan yang berkaitan dengan lebar ruas jalan serta kondisi fisik ruas jalan di Provinsi Jawa Timur tergolong **cukup memuaskan**.

2. **Aspek kelengkapan atau fasilitas jalan (U2)**

Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Penimbang (Nilai Rata-rata Tertimbang): **0,2**

Total Nilai Persepsi Per Unsur (jumlah nilai jawaban dari responden per unsurnya): **1908**

Total Unsur yang Terisi (jumlah kuesioner yang terisi): **585** kuesioner

Sehingga,

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{1908}{585}\ x\ 0{,}2$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = 3{,}261\ x\ 0{,}2$$

$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM\ =\ 0{,}652$

Konversi dan Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ 20$

$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 3{,}261\ x\ 20$

$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 65{,}22$

Angka ini menjelaskan bahwa pada umumnya masyarakat menganggap keadaan fasilitas berupa keadaan penerangan jalan umum, drainase atau saluran air, kelengkapan rambu-rambu lalu lintas, serta kelengkapan lainnya berupa pemisah jalur (median), marka jalan, fasilitas bagi pejalan kaki dan/atau roda dua, lampu lalu lintas, hingga keadaan penghijauan di ruas jalan yang disurvey tergolong **cukup memuaskan**.

3. **Aspek lalu lintas harian (U3)**

Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Penimbang (Nilai Rata-rata Tertimbang): **0,2**

Total Nilai Persepsi Per Unsur (jumlah nilai jawaban dari responden per unsurnya): **2123**

Total Unsur yang Terisi (jumlah kuesioner yang terisi): **585** kuesioner

Sehingga,

$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ Nilai\ Penimbang$

$$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM\ = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM\ = \frac{2123}{585}\ x\ 0{,}2$$

$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM\ =\ 3{,}630\ x\ 0{,}2$

$Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang\ IKM\ =\ 0{,}726$

Konversi dan Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ 20$

$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 3{,}630\ x\ 20$

$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 72{,}58$

Angka ini menjelaskan bahwa pada umumnya masyarakat menganggap bahwa masyarakat tergolong **puas** dengan keadaan lalu lintas harian dari ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Dengan kata lain, nilai IKM dalam unsur ini juga termasuk dalam kategori **baik**.

4. **Aspek rawan bencana dan/atau kriminalitas (U4)**

Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Penimbang (Nilai Rata-rata Tertimbang): **0,2**

Total Nilai Persepsi Per Unsur (jumlah nilai jawaban dari responden per unsurnya): **2061**

Total Unsur yang Terisi (jumlah kuesioner yang terisi): **585** kuesioner

Sehingga,

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{2061}{585}\ x\ 0{,}2$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = 3{,}523\ x\ 0{,}2$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = 0{,}704$$

Konversi dan Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 3{,}523\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 70{,}45$$

Angka tersebut bermakna bahwa masyarakat cenderung **puas** terhadap keamanan dan terhadap kriminalitas, lakalantas dan bencana alam ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur.

5. **Aspek kepuasan pengguna jalan (U5)**

Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Penimbang (Nilai Rata-rata Tertimbang): **0,2**

Total Nilai Persepsi Per Unsur (jumlah nilai jawaban dari responden per unsurnya): **2257**

Total Unsur yang Terisi (jumlah kuesioner yang terisi): **585** kuesioner

Sehingga,

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi}\ x\ Nilai\ Penimbang$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = \frac{2257}{585}\ x\ 0{,}2$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = 3{,}806\ x\ 0{,}2$$

$$Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM = 0{,}761$$

<u>Konversi dan Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</u>

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = Nilai\ Interval\ IKM\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 3{,}806\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi = 76{,}11$$

Hal ini berarti bahwa masyarakat puas dan berinisiatif untuk menggunakan dan merekomendasikan ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Selain itu, masyarakat juga cenderung nyaman saat menggunakan ruas jalan yang ada, sehingga upaya Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dalam menjaga kepuasan masyarakat tergolong **baik**.

6. Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan

Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan ditujukan untuk mengetahui total nilai IKM atau nilai IKM tunggal yang mencakup kelima unsur indikator kepuasan masyarakat atas penggunaan jalan di Provinsi Jawa Timur. Perhitungan dilakukan dengan menjumlahkan Nilai Interval IKM dari kelima unsur dan mengonversi total nilai IKM tersebut.

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi\ Keseluruhan = Jumlah\ Nilai\ Rata-rata\ Tertimbang\ IKM\ U1\ s/d\ U5\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi\ Keseluruhan = (0{,}660+0{,}652+0{,}726+0{,}704+0{,}761)\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi\ Keseluruhan = 3{,}503\ x\ 20$$

$$Nilai\ Interval\ IKM\ Terkonversi\ Keseluruhan = 70{,}08$$

Angka 70,08 menunjukkan bahwa masyarakat tergolong **puas** saat menggunakan ruas-ruas jalan di Provinsi Jawa Timur. Dengan kata lain, derajat kepuasan masyarakat masih termasuk dalam kategori **baik**. Hasil ini juga memiliki makna lain, bahwa ecara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur untuk membangun dan memelihara infrastruktur berupa ruas jalan yang dimanfaatkan oleh masyarakat sudah memenuhi kriteria **baik**.

LAMPIRAN 2: KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGGUNA JALAN DI JAWA TIMUR

Tanggal Survei :
Jam Survei :
Lokasi Survei/No. Ruas Jalan :
Nama Surveyor :

Profil Responden

Jenis Kelamin : L / P
Usia : _____ tahun
Pendidikan : SD / SMP / SMA / S1 / S2 / S3
Pekerjaan : _____
Jenis Kendaraan : _____

Pendapat Responden

Mohon kesediaan untuk memberikan jawaban berdasarkan persepsi pribadi Anda terhadap beberapa pertanyaan singkat terlampir dengan memberi tanda cek (√) sesuai skala yang tertera.

PERTANYAAN	JAWABAN (PILIH SALAH SATU)	
Aspek Fisik Jalan		
Menurut saya, ruas/badan jalan ini telah memiliki lebar yang memadai	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, ruas/badan jalan ini telah memiliki kondisi yang baik	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Aspek Kelengkapan/Fasilitas Jalan		
Menurut saya, fasilitas berupa penerangan pada jalan ini telah memadai	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, keadaan saluran air pada jalan ini telah memadai	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

PERTANYAAN	JAWABAN (PILIH SALAH SATU)	
Menurut saya, kelengkapan rambu lalu lintas pada jalan ini telah memadai	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, kelengkapan berupa pemisah jalur (median) pada jalan ini berada dalam keadaan baik	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, fasilitas berupa marka pada jalan ini berada dalam keadaan baik	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, fasilitas untuk pejalan kaki dan/atau roda dua bagi pengguna jalan ini berada dalam keadaan baik	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, jumlah lampu lalu lintas pada ruas jalan ini telah mencukupi	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, keadaan penghijauan pada ruas/badan jalan ini telah mencukupi	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Aspek Lalu Lintas Harian		
Menurut saya, arus lalu lintas pada jalan ini termasuk lancar (**tidak ada** kemacetan)	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Aspek Rawan Bencana dan/atau Keamanan		
Menurut saya, ruas jalan ini **tidak rawan** terkena bencana longsor	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

PERTANYAAN	JAWABAN (PILIH SALAH SATU)	
Menurut saya, ruas jalan ini **tidak rawan** terkena bencana banjir	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, di ruas jalan ini **tidak rawan** terjadi pencurian/tindak kriminal lainnya	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Menurut saya, di ruas jalan ini **tidak rawan** terjadi kecelakaan lalu lintas	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
Aspek Kepuasan Pengguna Jalan		
Saya sering menggunakan/melewati ruas jalan ini	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
	Alasan: _____ _____ _____	
Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan/melewati ruas jalan ini	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju
	Alasan: _____ _____ _____	
Saya merasa nyaman ketika menggunakan/melewati ruas jalan ini	☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju	☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

PERTANYAAN	JAWABAN (PILIH SALAH SATU)
	Alasan: _____ _____

Masukan dan Saran

1. Apa saja permasalahan yang terjadi pada ruas jalan tersebut :

   .....
   .....
   .....
   .....
   .....

2. Saran – saran guna perbaikan pelayanan pada ruas jalan tersebut :

   .....
   .....
   .....
   .....
   .....

Mengetahui
Responden,

_____
(ttd dan nama terang)

- Dokumentasi Survey IKM

1. Dokumentasi responden survei	3. Dokumentasi kondisi lalu lintas
2. Dokumentasi kondisi jalan & saluran air pada jalan	4. Dokumentasi kondisi PJU & marka jalan