INDEKS LAYANAN KEPUASAN INFRASTRUKTUR DI KABUPATEN TANGERANG

2025



BAPPEDA KABUPATEN TANGERANG | IPB UNIVERSITY

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-Nya, sehingga laporan akhir **Kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang** ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan rencana.

Laporan ini disusun sebagai upaya memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur dasar, termasuk sosial dan lingkungan, di Kabupaten Tangerang, meliputi pendidikan, kesehatan, panti sosial, jalan, air bersih, perumahan, angkutan umum, dan pengelolaan limbah. Melalui kajian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang objektif, komprehensif, dan kredibel sebagai dasar bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam proses penyusunan laporan ini digunakan pendekatan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui faktor-faktor layanan yang perlu diprioritaskan atau dipertahankan, serta metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Kedua metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas layanan infrastruktur dari sudut pandang masyarakat, sekaligus menjadi acuan dalam menentukan arah kebijakan perbaikan di masa mendatang.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa data, informasi, masukan, maupun kerjasama selama pelaksanaan kajian. Tim Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Namun demikian, besar harapan agar hasil kajian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan infrastruktur dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Tangerang, serta menjadi bahan masukan yang berharga bagi perumusan kebijakan pembangunan di masa yang akan datang.

Tangerang, September 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **ii**

DAFTAR TABEL ..... **iv**

DAFTAR GAMBAR ..... **v**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Landasan Hukum 5

1.3. Tujuan Kajian 6

1.4. Output Kajian 7

1.5. Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**

2.1. Pelayanan Publik 9

2.2. Standar Pelayanan Minimal 14

2.3. Infrastruktur 16

2.4. Jenis Infrastruktur 35

2.5. Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 39

2.6. Kepuasan Masyarakat 42

2.7. *Good Governance* 49

2.8. Keterkaitan Infrastruktur dengan Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat 52

2.9. Prinsip Pembangunan Infrastruktur Berkelanjutan 54

BAB III METODOLOGI **59**

3.1. Lokasi dan Waktu Kegiatan 59

3.2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan 59

3.3. Teknik Pengumpulan Data 60

3.4. Analisa Data 61

3.4.1. *Importance Performance Analysis* (IPA) 61

3.4.2. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 63

3.5. Pengambilan Sampel Responden 64

BAB IV GAMBARAN UMUM **66**

4.1. Kondisi Geografis 66

4.2. Kondisi Topografi 69

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN **70**

5.1 Karakteristik Responden 70

5.2 Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 71

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN **95**

6.1. Kesimpulan 95

6.2. Rekomendasi Kebijakan 96

DAFTAR PUSTAKA **99**

LAMPIRAN **104**

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 59
Tabel 2 Interpretasi Hasil CSI 64
Tabel 3 Luas Wilayah dan Jumlah Desa di Kabupaten Tangerang 68
Tabel 4 Karakteristik Responden 70
Tabel 5 Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur Masyarakat Kabupaten Tangerang 71
Tabel 6 Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur Masyarakat Kabupaten Tangerang per Jenis Layanan 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Importance Performance Analysis (IPA) 62
Gambar 2 Peta Wilayah Kabupaten Tangerang 67
Gambar 3 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Infrastruktur di Kabupaten Tangerang 80
Gambar 4 Diagram Importance Performance Analysis (IPA) Infrastruktur di Kabupaten Tangerang 81
Gambar 5 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal RSUD di Kabupaten Tangerang 82
Gambar 6 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Puskesmas 83
Gambar 7 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Posyandu 84
Gambar 8 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Panti Sosial 85
Gambar 9 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal SDN 86
Gambar 10 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal SMPN 87
Gambar 11 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Air Minum 88
Gambar 12 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Pengelolaan Limbah 89
Gambar 13 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Rumah Layak Huni 90
Gambar 14 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Jaringan Jalan 91
Gambar 15 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Angkutan Umum 92
Gambar 16 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Alat Pemberi Sinyal Lalu Lintas 93
Gambar 17 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Penerangan Jalan Umum 94

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi sumber daya, baik potensi sumber daya alam, sumber daya manusia maupun sumber daya kultural diyakini sampai saat ini belum digali dan dikembangkan secara optimal. Upaya peningkatan dan optimalisasi potensi yang selama ini dilakukan dirasakan belum membuahkan hasil yang diharapkan. Adanya kendala, baik itu pada aspek sumber daya manusia, aspek kemampuan pendanaan, kualitas manajemen serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan berkurangnya percepatan (akselerasi) peningkatan optimalisasi, untuk meningkatkan akselerasi tersebut diperlukan peningkatan dan pengembangan infrastruktur pembangunan nasional. Infrastruktur mempunyai kedudukan yang cukup strategis dalam konteks peran dan sumbangannya dalam pembangunan nasional. Salah satu komponen penting dalam pengembangan dan peningkatan infrastruktur adalah pengembangan kinerja sarana dan prasarana infrastruktur itu sendiri.

Salah satu unsur utama kebijaksanaan pembangunan dalam rangka menunjang kegiatan ekonomi adalah penyediaan infrastruktur yang memadai, seperti: ketenagalistrikan, penyediaan air minum, telekomunikasi, sarana jalan, dan sebagainya. Penyediaan infrastruktur sebagai komoditas yang berdimensi publik (*public goods*) merupakan tanggung jawab pemerintah. Artinya, pemerintah terlibat secara langsung di dalam penyediaan infrastruktur sebagai pelengkap di dalam sistem ekonomi yang berlangsung di dalam suatu kelompok masyarakat atau negara. Aman *et all* (2016) menyatakan bahwa pembangunan infrastruktur perlu untuk dievaluasi baik dari aspek kualitasnya maupuan dari aspek keterbutuhan masyarakat atas infrastruktur tersebut. Salah satu ukuran dalam menghitung kepuasan terhadap pembangunan adalah dengan model *Quality Function Development* (QFD) yaitu ekspektasi pengguna terhadap infrastruktur, ekspektasi bersifat dinamis disebabkan oleh perubahan kondisi ekonomi, teknologi, peraturan lingkungan, dan lain sebagainya. Kondisi ekspektasi masyarakat yang dinamis

atau berubah-ubah membutuhkan survei berulang dan komunikasi terus-menerus. Sehingga dapat memprediksi respons pengguna dan dapat digunakan sebagai alat yang berharga dan membantu proses pengambilan keputusan pemerintah dalam membangun infrastruktur.

Pembangunan infrastruktur merupakan salah satu pilar utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan konektivitas wilayah, serta mendukung kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pembangunan yang dilakukan pemerintah. Berdasarkan *Global Infrastructure Index* 2023–2024, sekitar 66% masyarakat Indonesia menyatakan puas terhadap kualitas infrastruktur nasional, sebuah angka yang berada di atas rata-rata global. Sektor-sektor seperti transportasi udara dan infrastruktur digital mencatat tingkat kepuasan yang tinggi, sementara sektor air bersih dan pengelolaan limbah masih menjadi tantangan tersendiri. Untuk mengukur kepuasan masyarakat secara lebih terstruktur, pemerintah dan berbagai lembaga menggunakan pendekatan Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur yang mencakup beberapa dimensi, seperti ketersediaan, kualitas, kemanfaatan, dan kontribusinya terhadap ekonomi lokal.

Pembangunan dan pengelolaan infrastruktur merupakan pilar utama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah. Kualitas layanan infrastruktur yang memadai (pendidikan, kesehatan, panti sosial, jalan, air bersih, perumahan, angkutan umum, dan pengelolaan limbah) secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat serta daya saing daerah. Kabupaten Tangerang merupakan salah satu wilayah penyangga ibu kota dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang pesat, ketersediaan dan kualitas infrastruktur menjadi krusial. Namun, seiring dengan percepatan pembangunan, seringkali muncul tantangan dalam memastikan bahwa layanan infrastruktur yang disediakan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, studi mengenai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur menjadi penting untuk mengevaluasi kinerja pemerintah daerah dalam penyediaan layanan dasar, mengidentifikasi celah-celah perbaikan, serta merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan berorientasi pada masyarakat. Pengukuran Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas, aksesibilitas, dan keandalan infrastruktur yang ada, sehingga dapat

menjadi dasar pengambilan keputusan yang tepat untuk peningkatan berkelanjutan (Smith & Johnson, 2020).

Infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan ekonomi serta dipandang sebagai lokomotif pembangunan nasional dan daerah. Pembangunan infrastruktur termasuk kedalam pembangunan fisik dimana memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pemenuhan hak dasar masyarakat seperti pangan, sandang, papan, pendidikan, dan kesehatan. Infrastruktur yang biasa sering disebut sebagai sarana dan prasarana fisik ini, memiliki keterkaitan yang kuat dengan laju pertumbuhan ekonomi suatu wilayah (Sukwika 2018). Hal tersebut ditandai dengan wilayah yang memiliki kelengkapan sistem infrastruktur yang berfungsi lebih baik akan berdampak pada tingkat kesejahteraan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakatnya Sebaliknya, keberadaan infrastruktur yang kurang berfungsi dengan baik mengakibatkan timbulnya permasalahan sosial seperti penolakan dari masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun.

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

Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur yang menjadi suatu alat yang menghasilkan gambaran untuk mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat. Berdasarkan pendekatan teori sistem, batasan kriteria efektif dalam pengukuran pembangunan tiap jenis infrastruktur yakni: ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan dan penyerapan tenaga kerja, pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian. Kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang tidak hanya relevan untuk evaluasi kinerja, tetapi juga sebagai alat monitoring keberlanjutan pembangunan. Dengan memahami sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan infrastruktur, pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan efisien. Misalnya, jika ditemukan bahwa kepuasan terhadap layanan air bersih masih rendah di beberapa wilayah, pemerintah dapat memprioritaskan investasi pada peningkatan jaringan distribusi atau kapasitas produksi. Selain itu, hasil Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur juga dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan program-program pembangunan infrastruktur yang telah dijalankan, serta menjadi dasar untuk perencanaan pembangunan di masa mendatang yang lebih sesuai dengan aspirasi masyarakat. Data ini juga memungkinkan pemangku kepentingan untuk melihat dampak langsung dari kebijakan infrastruktur terhadap kualitas hidup penduduk, mendukung tata kelola yang lebih transparan dan akuntabel (Chen & Lee, 2018).

Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur merupakan ukuran umpan balik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang. Selain mengukur kepuasan masyarakat, juga akan diinventarisasi keinginan serta harapan dari masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur di Tangerang. Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur disusun sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian sasaran dalam misi kelima RPJMD yaitu pemerataan dan percepatan Pembangunan infrastruktur. Indeks ini juga diharapkan menjadi suatu *tools* yang menghasilkan gambaran untuk mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif, dan kredibel baik pembangunan fisik maupun aspek manfaat (*outcome*).

1.2. Landasan Hukum

Landasan Hukum Kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur:

1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2023;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 01/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
12. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

13. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
16. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 12 Tahun 2025 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025 – 2029;
17. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 Pelayanan Publik;
18. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 18 Tahun 2024 Tentang Rencana Aksi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Tahun 2024-2026.

1.3. Tujuan Kajian

Tujuan umum kegiatan kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur yang telah ada di Kabupaten Tangerang. Adapun tujuan khusus kegiatan kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang, yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Tangerang terhadap berbagai jenis layanan infrastruktur, yang meliputi infrastruktur dasar, lingkungan, dan sosial, yaitu pendidikan, kesehatan, panti sosial, jalan, air bersih, perumahan, angkutan umum, dan pengelolaan limbah, berdasarkan persepsi langsung dari pengguna layanan.
2. Mengidentifikasi faktor penentu kepuasan dan ketidakpuasan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur, termasuk kualitas,

aksesibilitas, keandalan, responsivitas penyedia layanan, serta kesesuaian dengan harapan masyarakat.

3. Menghitung nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kabupaten Tangerang dan menganalisis deskriptif kualitatif.
4. Merekomendasikan Kebijakan Peningkatan Layanan untuk merumuskan rekomendasi kebijakan dan program yang konkret dan terarah guna meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan infrastruktur di Kabupaten Tangerang berdasarkan hasil pengukuran kepuasan masyarakat, sehingga dapat mendukung perbaikan berkelanjutan dan alokasi sumber daya yang lebih efisien.

1.4. Output Kajian

Luaran (*Output*)/Laporan hasil kegiatan yang didapatkan dalam kegiatan kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang adalah:

a. Laporan Pendahuluan: berupa laporan pendahuluan yang dibuat dalam rangka persiapan pekerjaan yang berisikan rencana kegiatan serta mengemukakan pula rencana kerja secara rinci. Laporan pendahuluan berisi latar belakang kegiatan, maksud dan tujuan, lingkup wilayah perencanaan dan luaran yang diharapkan;
b. Laporan akhir: kegiatan kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang secara umum untuk mengevaluasi nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur, serta merekomendasikan kebijakan stategis dalam menunjang keberlanjutan (*sustainable concept*).

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan dari Kajian indeks Kepuasan layanan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut:

I PENDAHULUAN

Tulisan dalam pendahuluan ini terdiri dari latar belakang kajian, landasan hukum, rumusah masalah, maksud dan tujuan, target sasaran, ruang lingkup, produk yang dihasilkan, penerima manfaat dan sistematika penulisan. Bab pendahuluan ini menjadi landasan dalam melakukan kajian ini.

II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka ini akan berisikan teori-teori yang relevan dan terkait dengan Kajian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang.

III METODOLOGI

Bab Metodologi ini terkait dengan bagaimana tenaga ahli dalam menjalankan kajiannya. Adapun dalam bab ini terkait dengan lokasi dan waktu kegiatan, tahapan rencana kegiatan, serta pengumpulan data, dan analisis data.

IV GAMBARAN UMUM

Bab Gambaran Umum berisikan terkait dengan wilayah administrasi, kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Tangerang, serta tata ruang wilayah Kabupaten Tangerang.

V HASIL KAJIAN INDEKS LAYANAN KEPUASAN INFRASTRUKTUR DI KABUPATEN TANGERANG

Pada bab ini berisikan hasil kajian terkait dengan identifikasi tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Tangerang terhadap berbagai jenis layanan infrastruktur dasar (termasuk sosial dan lingkungan), identifikasi faktor penentu kepuasan dan ketidakpuasan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur, termasuk kualitas, aksesibilitas, keandalan, responsivitas penyedia layanan, dan Menghitung nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang dan menganalisis deskriptif kualitatif.

VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan hasil kesimpulan dari kajian dan rekomendasi yang bisa diberikan untuk nantinya meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan infrastruktur di Kabupaten Tangerang berdasarkan hasil pengukuran kepuasan masyarakat, sehingga dapat mendukung perbaikan berkelanjutan dan alokasi sumber daya yang lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka ini adalah merupakan rujukan teori-teori yang diampu dalam kajian ini.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan masyarakat dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011:11) "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006:2) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ masyarakat.

Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Istilah publik berasal dari bahasa inggris dengan kata "*public*" yang berarti umum, masyarakat ataupun negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Sedangkan Menurut Inu Kencana Syafiie, dkk (1999:18) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai pengertian publik, maka dapat dipahami bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Menurut Agus Dwiyanto (2006:136) yang mendefisinikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, dan sebagainya. Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jadi dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diharuskan memiliki prinsip sebagai dasar dalam memulai sebuah bentuk pelayanan terhadap masyarakat. sedangkan menurut islamy (dalam suryono, 2001:54) menyatakan prinsip pelayanan publik ada lima pokok sebagai berikut:

a. Aksesbilitas: setiap jenis pelayanan harus dapat mudah dijangkau oleh tiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau.
b. Kontinuitas: tiap jenis pelayanan harus secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses.
c. Teknikalitas: proses pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
d. Profitabilitas: proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
e. Akuntabilitas: proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada

hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Kelima prinsip tadi menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga hal ini menekankan pada bentuk perilaku pemberi pelayanan. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelaksana dalam menyelenggaraka pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut.

a. Adil dan tidak diskriminatif;
b. Cermat;
c. Santun dan ramah;
d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarutlarut;
e. Profesional;
f. Tidak mempersulit;
g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
j. Terbuka dalam mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan kepada masyarakat;
m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
n. Sesuai dengan kepantasan; dan
o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam menjalankan pelayanan publik harus berdasarkan:

a. Kepentingan umum: pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;

b. Kepastian hukum: jaminan terwujudnya hak dankewajiban dalam penyelenggara pelayanan;
c. Kesamaan hak: pemberi pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
d. Keseimbangan hak dan kewajiban: pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan;
e. Keprofesionalan: pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
f. Partisipatif: peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif: setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
h. Keterbukaan: setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
i. Akuntabilitas: proses penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
j. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan: pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
k. Ketepatan waktu: penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan: setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Berdasarkan penjelasan terkait asas-asas pelayanan publik, asas-asas ini sangat perlu diperhatikan dan sangat penting dalam melakukan proses pelayanan publik. Dimana merupakan pedoman dasar dan petunjuk bagaimana sikap pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008:22) mengatakan kualitas pelayanan publik merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan prosuk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan oublik tertentu". Dari pendapat diatas dapat diketahui

bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kondisi dinamis, yang dimaksud dinamis adalah baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut pendapat sinambela (2006:6) untuk mencapai kepuasan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mencapai indikator-indikator antara lain:

1. Tranparansi, merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai;
2. Akuntabilitas, merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, merupakan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik harus sedapat mungkin memahami indikator-indikator terkait pelayanan publik. Dengan pemahaman yang baik ini maka tujuan dari pelayanan publik yang baik bisa diwujudkan. Dengan memahami kondisi yang ada dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat. masyarakat dikatakan puas dengan pelayanan apabila telah mendapatkan apa yang sesuai dengan harapannya. Pelayanan publik dikatakan berhasil apabila di dalamnya terdapat sebuah konsep diatas. Kualitas pelayanan publik yang sangat ideal merupakan bentuk pelayanan yang sangat efisien dan efektif. Seperti yang dikemukakan oleh lenvine (dalam dwiyanto 2014:144) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang ideal memiliki 3 (tiga) indikator sebagai berikut;

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah diterapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders*.

2.2. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik dimana standar pelayanan minimal menyangkut mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai indikator kepuasaan masyarakat. Dalam beberapa sumber telah dijelaskan mengenai pengertian SPM yang diantaranya sebagai berikut:

a. Menurut Undang Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (27) mengatakan Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.
b. Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.
c. Lampiran Surat Edaran Dirjen OTDA Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 juli 2002 menyatakan Standar Pelayanan Minimal adalah tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.
d. PP Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pasal 1 ayat (6) berbunyi standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan

Standar Pelayanan Minimal menurut Kodoatie merupakan hak dan kewajiban penerima dan pemberi layanan yang disusun sebagai alat pemerintah dan pemenrintah daerah untuk menjamin masyarakat memperoleh jenis dan mutu pelayanan dasar secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib. Dari beberapa uraian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai definisi standar pelayanan minimal yaitu standar Pelayanan Minimal atau yang sering disebut dengan istilah SPM merupakan ketentuan tentang jenis serta mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak didapatkan oleh setiap warga negara se cara minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan suatu sepesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum terhadap masyarakat. Dengan adanya SPM maka akan terjamin kualitas dan kuantitas minimal dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

Beragamnya kondisi daerah dinilai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik kepada setiap masyarakat sehingga perlu adanya pengimplementasian Standar Pelayanan Minimal yang dijadikan patokan atau tolok ukur pelayanan aparatur kepada masyarakat. Dengan adanya sebuah implementasi kebijakan yang telah ditentukan diharapkan pelayanan tersebut dapat diterima dengan adil dan merata. Implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanakan kebijakan segera setelah penetapan peraturan atau Undang-undang. Implementasi merupakan pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerjasama menjalankan kebijakan guna mencapai tujuan. Diantaranya tujuan dari Implementasi Standar Pelyanan Minimal ialah sebagai berikut:

a. Sebagai pedoman bagi Badan Layanan Umum dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.
b. Agar terjaminnya hak masyarakat dalam menerima suatu pelayanan.
c. Mendorong agar terciptanya keselarasan dalam pelayanan publik disetiap daerah.
d. Akat akutanbilitas Badan Layanan Umum dalam penyelenggaraan layanan.
e. Terciptanya transparani dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Selain adanya tujuan dari Standar Pelayanan Minimal yang telah dipaparkan, disisi lain Implementasi Standar Pelayanan Minimal juga memilki suatu manfaat yang antara lain:

a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui diberikannya sebuah jaminan mengenai penerapan SPM dalam pelayanan publik.
b. Dapat menentukan sebuah dana anggaran yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
c. Menjadi dasar untuk menentukan anggaran berbasis kerja.
d. Dapat meningkatkan akutanbilitas pemerintah karena masyarakat dapat mengukur sejauh mana kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public.
e. Sebagai tolok ukur untuk mengukur tingkat keberhasilan pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan publik.
f. Menjadi dasar bagi pelaksanaan pengawasan sebagai bahan evaluasi kinerja.

Dengan diterapkannya sebuah Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta pelakuan yang berbeda, sehingga menimbulkan deskriminasi pelayanan, perlu pula mendapatkan pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

2.3. Infrastruktur

Infrastruktur yakni fasilitas yang meliputi bangunan gedung, transportasi, drainase, pengairan, dan fasilitas publik lainnya, untuk berfungsinya sistem serta mencukupi kebutuhan manusia yaitu kebutuhan sosial dan kebutuhan ekonomi di kemukakan oleh Grig (1988). Selain itu juga infrastruktur merupakan penghubung dengan sistem lingkungan melalui sistem sosial serta ekonomi pada masyarakat. Dengan hadirnya infrastruktur dalam masyarakat dapat menghasilkan dampak positif terhadap sistem sosial dan sistem ekonomi. Karena itu, Menurut Kodoatie (2005) Infrastruktur merupakan dasar-dasar pada saat mengambil suatu kebijakan untuk membangun infrastruktur.

Berdasarkan pengertian infrastruktur, terdapat berbagai macam jenis infrastruktur diantaranya yaitu:

1. Infrastruktur Keras Infrastruktur keras meliputi pembangunan fasilitas/sarana umum yang berbentuk fisik. Berikut ini adalah yang termasuk kedalam infrastruktur

keras sebagai berikut, Jalan Raya, Bandara, Lajur Kereta Api, Pelabuhan, dan Saluran Irigasi;

2. Infrastruktur Keras Non-Fisik Infrastruktur keras non-fisik ialahpembangunan yang berkaitan bersama fungsi utilitas. Yang merupakan bagian infrastruktur ini sebagai berikut, Perencanaan Air Bersih, Alokasi Pasokan Listrik, dan Alokasi Pasokan Energi;
3. Infrastruktur Lunak Infrastruktur lunak yakni pembangunan yang berkaitan erat terhadap peraturan, pengaturan, tatanan nilai, serta layanan publik, dimana sebelumnya telah ada dan dilayanan oleh organisasi tertentu, terutama pemerintah. Berikut yang merupakan infrastruktur lunak adalah sebagai berikut, Etos Kerja, Peraturan Lalu Lintas, Layanan Umum yang Bertaraf, dan Undang-undang Hukum.

Dampak Pembangunan Infrastruktur dirasakan terutama pada lingkungan dan sosial. Dampak Lingkungan Lingkungan ialah suatu organisme dimana rentan terhadap seluruh faktor, dimana faktor ini berupa faktor biotik dan abiotik. Faktor biotik yaitu faktor dimana bersumber dari alam (seperti:individu, hewan, tumbuhan), sementara itu abiotik ialah faktor yang bemula dari suatu sistem yang tak bernyawa (seperti: lingkungan atau cuaca). Merujuk Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, menyebutkan pokok perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup merujuk pokok umum supremasi yang baik. Oleh sebab itu, didalam tiap prosedur pencetusan serta aktualisasi instrumen pencegahan pencemaran, dan pengelolaan ekologi harus dilaksanakan secara transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan keadilan. Salah satu langkah yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia untuk mempercepat dan memperluas pembangunan ekonomi yaitu dengan pembangunan infrastruktur fisik. Pembangunan tersebut wajib memperhatikan sejumlah faktor diantaranya faktor lingkungan. Maka dari itu, pembangunan yang tidak memperhatikan faktor lingkungan akan memberikan dampak buruk bagi lingkungan hidup khususnya lingkungan disekitar pembangunan infrastruktur. Sehingga kelesatarian lingkungan menjadi kunci dalam pembangunan infrastruktur.

Sedangkan pada dampak Sosial Menurut Wiryohandoyo (2002:1) Perubahan sosial adalah bentuk peradaban manusia yang disebabkan oleh berubahnya alam, biologis, dan peristiwa fisik yang terjadi dalam aktivitas manusia. Transformasi struktur dan fungsi masyarakat termasuk perubahan sosial menurut pendapat Kingslay Davis (dalam Djazifah,

2012:5). Hal ini diungkapkan juga oleh Selo Soemardjan (Wulansari, 2009:126) Perubahan sosial adalah semua yang berubah dalam pola sosial masyarakat, tercakup perbuatan, adab dan tingkah-laku masyarakat antar lapisan masyarakat.Faktor ini memiliki peran yang penting dalam pembangunan infrastruktur, sehingga pemerintah memprioritaskan pemerataan pembangunan. Salah satu cara yang digunkakan yaitu dengan meningkatkan taraf pembangunan infrastruktur agar dapat memfasilitasi perkembangan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia. Transportasi merupakan langkah efektif yang dilakukan pemerintah dalam hal meningkatkan taraf pembangunan infrastruktur di Indonesia. Oleh karena itu, dengan adanya peningkatkan pembangunan transportasi tersebut dapat meningkatkan keperluan manusia salah satu caranya memindahkan letak geografis barang dan orang yang akan menimbulan bisnis yang dapat menciptakan persatuan dan kesatuan yang kuat dalam bersosialisasi antar manusia.

Menurut Bappenas (2022), infrastruktur di Indonesia umumnya dibagi menjadi tiga kelompok utama, yaitu:

a. Infrastruktur ekonomi, yaitu sarana yang secara langsung menunjang kegiatan ekonomi masyarakat dan sektor produksi seperti transportasi, energi, air, telekomunikasi, serta perumahan dan kawasan industri.
b. Infrastruktur sosial, yaitu prasarana yang berfungsi meningkatkan kualitas hidup manusia, meliputi pendidikan, kesehatan, fasilitas sosial, dan kebudayaan.
c. Infrastruktur lingkungan dan permukiman, yaitu sistem yang menjamin keberlanjutan ekologi dan keseimbangan ruang hidup, mencakup air bersih, pengelolaan limbah, drainase, sanitasi, serta konservasi sumber daya alam.

Klasifikasi tersebut menunjukkan bahwa pembangunan infrastruktur tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan ekonomi, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek sosial dan lingkungan. Pendekatan ini dikenal sebagai paradigma triple bottom line, yang menekankan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi (*economic growth*), kesejahteraan sosial (*social well-being*), dan kelestarian lingkungan (*environmental sustainability*). Dalam kerangka *Sustainable Development Goals* (SDGs), infrastruktur yang berkualitas, andal, dan inklusif diatur dalam Tujuan ke-9 (*Industry, Innovation, and Infrastructure*) serta berhubungan erat dengan Tujuan ke-11 (*Sustainable Cities and*

Communities). Dengan demikian, infrastruktur dapat dipahami sebagai sistem yang kompleks dan saling terkait. Kinerja satu jenis infrastruktur seringkali menentukan efektivitas jenis lainnya — misalnya, keberhasilan sektor industri bergantung pada ketersediaan listrik, jalan, dan jaringan telekomunikasi. Oleh karena itu, perencanaan pembangunan infrastruktur harus dilakukan secara terpadu antar sektor agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat. Berdasarkan fungsi dan orientasinya, berikut ini dijelaskan berbagai jenis infrastruktur yang menjadi bagian dari sistem pembangunan nasional dan daerah, dimulai dari infrastruktur ekonomi, infrastruktur sosial, hingga infrastruktur lingkungan dan pemerintahan.

1. Infrastruktur ekonomi merupakan sarana dan prasarana dasar yang berfungsi sebagai penopang kegiatan ekonomi masyarakat. Menurut Kodoatie (2005), infrastruktur ekonomi memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi produksi, distribusi barang dan jasa, serta memperkuat konektivitas antarwilayah. Pembangunan infrastruktur ekonomi berpengaruh langsung terhadap pertumbuhan ekonomi, investasi, dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Jenis-jenis infrastruktur ekonomi meliputi transportasi, energi, air dan irigasi, telekomunikasi, perumahan dan permukiman, serta sarana perdagangan dan industri.
    a. Infrastruktur Transportasi

       Infrastruktur transportasi merupakan tulang punggung utama pergerakan ekonomi karena berfungsi menghubungkan pusat-pusat kegiatan produksi, konsumsi, dan distribusi. Menurut Grigg (1988), transportasi termasuk dalam kategori hard infrastructure yang keberadaannya menjadi prasyarat bagi pertumbuhan wilayah. Infrastruktur ini mencakup jalan raya, jembatan, pelabuhan laut, bandar udara, dan jalur kereta api. Di tingkat daerah seperti Kabupaten Tangerang, infrastruktur transportasi berperan penting dalam memperlancar arus barang dan mobilitas penduduk, khususnya antara kawasan industri, permukiman, dan pasar. Aksesibilitas yang baik akan menurunkan biaya logistik, meningkatkan efisiensi ekonomi, dan memperluas kesempatan kerja. Selain itu, transportasi publik seperti bus atau angkutan kota juga berkontribusi terhadap pengurangan emisi karbon dan kemacetan,

sejalan dengan agenda pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals* poin 9 dan 11).

Infrastruktur transportasi terbagi berdasarkan transportasi darat, laut dan udara. Transportasi darat memiliki infrastruktur, yaitu jalan, rel, stasiun dan terminal. Berbeda dengan infrastruktur transportasi laut yang memiliki pelabuhan dan bandar udara untuk transportasi udara. Infrastrukutur-infrastruktur tersebut menjadi bagian dari suatu sistem dalam transportasi. Jenis infrastruktur transportasi tersebut antara lain;

- Jalan merupakan suatu jalur dimana terjadinya perpindahan atau pergerakan dari manusia ataupun barang dari suatu tempat menuju tempat lain sesuai dengan tujuannya. Struktur jalan pada suatu kota dipengaruhi oleh pola jaringan transportasi pada kota tersebut dan pola jaringan transportasi kota tersebut akan sangat ditentukan oleh bentuk morfologi kota.
- Pelabuhan atau port merupakan tempat atau daerah perairan yang terlindungi terhadap gelombang yang sudah dilengkapi dengan fasilitas terminal laut, meliputi dermaga yang merupakan tempat kapal untuk bertambat melakukan bongkar muat barang, gudang laut dan tempat penyimpnan barang-barang dan dapat disimpan dalam jangka waktu lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan (Triatmodjo, 1996). Pengertian lain terkait pelabuhan, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 merupakan suatu wilayah yang terdiri atas daratan, perairan dengan batas tertentu sebagai tempat untuk melakukan kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat untuk bersandar kapal. Berlabuhnya kapal, naik atau turunnya penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda.

- Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2007, perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun diarangkaikan dengan srana perkeretaapian laiinya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Perkembangan perkeretaapian terus berjalan termasuk dalam rancang bangun, reknologi komunikasi dan informasi, dan eknologi bahan. Hal ini membawa pula perkembangan sarana dan prasarana kereta api, misalnya kereta api cepat, kereta api monorail (dengan satu rel), kereta api levitasi magnetik dan sarana kereta api pengangkut berat. Di Indonesia, angkutan kereta api yang digunakan adalah kereta api konvensional dan bergerak diatas jalan rel, namun saat ini telah memulai pembangunan monorail. Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1992 yang tertuang dalam Bab 1 terkait prasarana kereta api adalah jalur dan stasiun kereta api termasuk fasilitas yang diperlukan agar sarana kereta api dapat dioperasikan. Fasilitas penunjang kereta api merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api.
- Bandara atau Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Pengertian tersebut dijelaskan menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization). Defini Bandar udara menurut PT. Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Terminal bandar udara

digunakan untuk pemrosesan penumpang dan bagasi untuk pertemuan dengan pesawat dan moda transportasi darat. Bandar udara juga digunakan untuk penanganan pengangkutan barang (cargo). Pentingnya pengembangan sub sektor transportasi udara adalah untuk mempercepat arus lalu lintas penumpang, kargo dan sevis melalui udara, mempercepat perekonomian dan mengembangkan transportasi yang terintegrasi dengan sektor lainnya.

b. Infrastruktur Energi

Infrastruktur energi mencakup seluruh sistem yang berkaitan dengan penyediaan, transmisi, dan distribusi energi bagi masyarakat dan industri. Energi yang memadai merupakan prasyarat bagi produktivitas ekonomi dan kesejahteraan sosial. Menurut World Bank (2020), ketersediaan energi listrik yang andal berpengaruh signifikan terhadap peningkatan daya saing industri dan investasi. Bentuk infrastruktur energi meliputi pembangkit listrik tenaga air, panas bumi, uap, surya, dan jaringan distribusi listrik oleh PLN. Selain itu, infrastruktur gas bumi dan bahan bakar minyak (BBM) seperti jaringan pipa gas kota, terminal LPG, dan SPBU juga merupakan bagian penting dari sistem energi nasional. Pembangunan infrastruktur energi terbarukan saat ini menjadi prioritas karena selain mendukung efisiensi, juga menjaga keberlanjutan lingkungan. Di daerah perkotaan, akses energi yang stabil berdampak pada peningkatan produktivitas UMKM, industri, dan layanan publik.

c. Infrastruktur Air dan Irigasi

Air dan irigasi merupakan komponen vital infrastruktur ekonomi yang mendukung ketahanan pangan, kesehatan, dan kegiatan industri. Kodoatie (2005) menjelaskan bahwa sistem air dan irigasi memiliki dua fungsi utama: pertama, menyediakan air bersih bagi masyarakat dan industri; kedua, menjamin pasokan air pertanian melalui sistem pengairan yang efisien. Infrastruktur ini meliputi bendungan, waduk, saluran irigasi, pipa distribusi air, serta instalasi pengolahan air bersih (IPA). Pada sektor pertanian, jaringan

irigasi berfungsi menjaga kontinuitas produksi pangan, terutama di wilayah agraris. Di sisi lain, penyediaan air bersih di wilayah perkotaan menjadi faktor penting dalam menjaga produktivitas tenaga kerja dan kesehatan masyarakat. Pemerintah daerah melalui PDAM berperan dalam menyediakan layanan air minum dan menjaga kualitas air sesuai standar nasional (Permen PUPR No. 18/2020). Keterbatasan infrastruktur air dapat menghambat kegiatan ekonomi dan meningkatkan risiko kesehatan masyarakat.

d. Infrastruktur Telekomunikasi dan Digital

   Infrastruktur telekomunikasi kini menjadi komponen krusial dalam mendorong transformasi ekonomi berbasis digital. Menurut OECD (2022), akses terhadap jaringan komunikasi dan internet berkecepatan tinggi terbukti meningkatkan efisiensi pasar, transparansi informasi, serta mendorong pertumbuhan ekonomi digital. Infrastruktur telekomunikasi mencakup jaringan serat optik, menara *Base Transceiver Station* (BTS), jaringan 4G dan 5G, pusat data (*data center*), serta satelit komunikasi. Di era pascapandemi, infrastruktur digital juga menjadi fondasi utama bagi layanan publik berbasis daring, e-commerce, pendidikan jarak jauh, dan telemedicine. Kabupaten Tangerang, sebagai wilayah penyangga ibu kota, memerlukan infrastruktur digital yang kuat untuk mendukung implementasi *Smart City* dan pelayanan publik berbasis *e-government*. Investasi dalam telekomunikasi juga memperluas inklusi digital masyarakat, terutama di wilayah perdesaan.

e. Infrastruktur Perumahan dan Permukiman

   Infrastruktur perumahan dan permukiman berperan penting dalam menjamin kesejahteraan sosial dan stabilitas ekonomi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, pemerintah wajib menyediakan rumah layak huni dan lingkungan yang sehat bagi seluruh warga negara. Infrastruktur ini meliputi pembangunan rumah, jalan lingkungan, drainase, jaringan listrik rumah tangga, air bersih, serta sistem pengelolaan limbah permukiman. Ketersediaan perumahan yang layak bukan hanya berdampak pada aspek sosial, tetapi juga berpengaruh terhadap

produktivitas tenaga kerja. Permukiman yang terencana dengan baik akan mendukung pemerataan akses ke tempat kerja, fasilitas pendidikan, dan pelayanan publik. Selain itu, program pemerintah seperti Perumahan Bersubsidi dan Kampung Terpadu di berbagai daerah menjadi contoh nyata integrasi antara pembangunan fisik dan sosial dalam infrastruktur ekonomi.

f. Infrastruktur Perdagangan dan Industri

Infrastruktur perdagangan dan industri merupakan motor penggerak utama ekonomi daerah. Menurut Bappenas (2019), keberadaan fasilitas perdagangan dan industri menentukan daya saing ekonomi lokal melalui peningkatan nilai tambah dan efisiensi rantai pasok (supply chain). Infrastruktur ini meliputi pasar tradisional dan modern, kawasan industri, pergudangan, pelabuhan logistik, pusat distribusi, dan jalan akses industri. Peningkatan kualitas infrastruktur perdagangan dapat mempercepat distribusi barang, menekan biaya transportasi, dan meningkatkan pendapatan daerah. Di Kabupaten Tangerang, yang dikenal sebagai salah satu kawasan industri terbesar di Provinsi Banten, keberadaan jalan industri, kawasan pergudangan, dan pelabuhan Tanjung Pasir menjadi faktor strategis dalam mendukung ekspor dan investasi. Selain itu, dukungan infrastruktur digital juga memperkuat ekosistem perdagangan elektronik dan industri kreatif berbasis teknologi.

g. Infrastruktur Keuangan dan *E-Payment*

Dalam konteks ekonomi modern, sistem keuangan dan *e-payment* juga dikategorikan sebagai bagian dari infrastruktur ekonomi. Menurut Bank Indonesia (2023), infrastruktur keuangan meliputi sistem pembayaran nasional, lembaga keuangan mikro, perbankan digital, dan platform e-wallet yang menopang transaksi masyarakat. Akses ke sistem keuangan yang inklusif memperluas peluang ekonomi, meningkatkan efisiensi transaksi, serta mendukung akuntabilitas fiskal pemerintah melalui digitalisasi pembayaran publik (*e-government payment*). Infrastruktur *e-payment* seperti QRIS, mobile banking, dan platform digital lainnya juga menjadi pilar penting dalam menciptakan ekosistem ekonomi tanpa tunai (*cashless society*). Di tingkat

daerah, integrasi layanan keuangan digital dengan sistem pelayanan publik memungkinkan peningkatan efisiensi anggaran dan transparansi transaksi pemerintah daerah.

2. Infrastruktur sosial

   Infrastruktur sosial merupakan bagian integral dari sistem pembangunan yang berorientasi pada peningkatan kualitas hidup manusia. Jika infrastruktur ekonomi berfokus pada penguatan kegiatan produksi dan distribusi barang atau jasa, maka infrastruktur sosial berfungsi memperkuat modal manusia (human capital) dan kohesi sosial masyarakat. Menurut Kodoatie (2005), infrastruktur sosial adalah segala bentuk fasilitas dan layanan publik yang digunakan secara kolektif untuk memenuhi kebutuhan dasar sosial, seperti pendidikan, kesehatan, perumahan sosial, kegiatan keagamaan, dan kebudayaan. Sementara itu, menurut World Bank (2021), infrastruktur sosial berperan sebagai fondasi pembangunan inklusif karena mendorong terciptanya masyarakat yang sehat, berpendidikan, dan berdaya saing tinggi. Pembangunan infrastruktur sosial tidak hanya ditujukan untuk menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga untuk memperkuat sistem pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan sosial secara berkelanjutan. Infrastruktur sosial yang memadai dapat menciptakan pemerataan kesempatan, memperkecil kesenjangan sosial, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals), khususnya SDG 3 (Good Health and Well-Being), SDG 4 (Quality Education), dan SDG 11 (Sustainable Cities and Communities). Dalam konteks daerah seperti Kabupaten Tangerang, keberadaan fasilitas sosial menjadi faktor penting dalam membentuk kualitas sumber daya manusia, terutama di wilayah padat penduduk dan daerah penyangga perkotaan. Secara umum, infrastruktur sosial dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis utama, yaitu infrastruktur pendidikan, kesehatan, sosial-kemanusiaan, budaya dan rekreasi, serta keagamaan. Setiap jenis memiliki fungsi yang saling melengkapi dalam membangun kesejahteraan masyarakat dan memperkuat struktur sosial daerah.

   a. Infrastruktur Pendidikan

Infrastruktur pendidikan merupakan pondasi utama dalam pembangunan manusia. Menurut Tilak (2002), investasi dalam pendidikan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai memiliki korelasi langsung dengan peningkatan produktivitas tenaga kerja dan pertumbuhan ekonomi. Infrastruktur pendidikan mencakup sekolah dasar hingga menengah, perguruan tinggi, pusat pelatihan, perpustakaan, laboratorium, serta fasilitas pendidikan nonformal. Pembangunan sekolah yang tersebar secara merata membantu mengurangi disparitas akses pendidikan antara perkotaan dan pedesaan. Selain itu, kualitas infrastruktur pendidikan juga mencakup aspek nonfisik seperti teknologi pembelajaran digital, sistem informasi akademik, dan kapasitas pendidik. Di Kabupaten Tangerang, keberadaan fasilitas pendidikan yang terintegrasi dengan kawasan permukiman merupakan strategi penting untuk mendukung pembangunan sumber daya manusia yang kompetitif.

b. Infrastruktur Kesehatan

Infrastruktur kesehatan merupakan unsur vital dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan produktivitas tenaga kerja. Menurut WHO (2020), sistem kesehatan yang efektif memerlukan dukungan infrastruktur yang mencakup rumah sakit, puskesmas, klinik, posyandu, laboratorium, serta sarana air bersih dan sanitasi. Infrastruktur kesehatan juga mencakup fasilitas pelayanan kesehatan dasar maupun rujukan, termasuk distribusi tenaga medis dan ketersediaan alat kesehatan. Dalam konteks pelayanan publik, ketersediaan fasilitas kesehatan menjadi indikator penting dalam mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diakses secara adil, terjangkau, dan berkelanjutan. Kabupaten Tangerang, sebagai wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi, memerlukan penguatan infrastruktur kesehatan di tingkat kecamatan hingga desa, termasuk optimalisasi puskesmas dan posyandu sebagai garda terdepan pelayanan.

c. Infrastruktur Sosial dan Kemanusiaan

Infrastruktur sosial dan kemanusiaan mencakup berbagai fasilitas yang memberikan perlindungan, pemberdayaan, dan dukungan bagi kelompok masyarakat rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, anak-anak, dan masyarakat miskin. Fasilitas ini meliputi panti sosial, rumah singgah, balai latihan kerja sosial, dan lembaga rehabilitasi sosial. Menurut UN-Habitat (2021), keberadaan infrastruktur sosial semacam ini mencerminkan tingkat kepedulian dan keberadaban suatu daerah dalam memastikan keadilan sosial. Selain berfungsi sebagai tempat pelayanan sosial, fasilitas ini juga menjadi pusat pemberdayaan masyarakat yang mendukung pembangunan inklusif. Di Kabupaten Tangerang, pengembangan panti sosial dan program perlindungan sosial menjadi salah satu prioritas untuk memperkuat jejaring kesejahteraan berbasis komunitas.

d. Infrastruktur Budaya dan Rekreasi

   Infrastruktur budaya dan rekreasi berperan penting dalam memperkaya kehidupan sosial masyarakat serta memperkuat identitas dan kebanggaan daerah. Menurut Florida (2002), kreativitas dan ekspresi budaya memiliki nilai ekonomi dan sosial yang signifikan dalam pembangunan kota modern. Infrastruktur budaya meliputi museum, taman budaya, pusat kesenian, galeri, perpustakaan umum, dan tempat kegiatan masyarakat. Sementara itu, infrastruktur rekreasi mencakup taman kota, ruang terbuka publik, stadion, gedung olahraga, serta taman bermain anak. Fasilitas ini berfungsi sebagai ruang interaksi sosial dan sarana pengembangan karakter masyarakat. Di daerah perkotaan seperti Tangerang, ruang publik yang ramah dan mudah diakses menjadi indikator penting dari kualitas hidup dan kesejahteraan warga.

e. Infrastruktur Keagamaan dan Spiritual

f. Infrastruktur keagamaan dan spiritual memiliki peran dalam menjaga harmoni sosial dan memperkuat moralitas masyarakat. Fasilitas keagamaan seperti masjid, gereja, pura, wihara, dan rumah ibadah lainnya tidak hanya berfungsi sebagai tempat peribadatan, tetapi juga sebagai pusat pendidikan

moral, sosial, dan kemasyarakatan. Dalam konteks sosial, keberadaan infrastruktur keagamaan dapat meningkatkan kohesi sosial dan mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosial-keagamaan. Pemerintah daerah berperan dalam memastikan pemerataan pembangunan fasilitas keagamaan agar dapat diakses seluruh kelompok masyarakat tanpa diskriminasi. Di Kabupaten Tangerang, sinergi antara pemerintah dan lembaga keagamaan menjadi salah satu upaya untuk memperkuat nilai-nilai toleransi dan kebersamaan di tengah masyarakat yang multikultural.

3. Infrastruktur Lingkungan (*Environmental Infrastructure*)

   Infrastruktur lingkungan merupakan bagian penting dari sistem pembangunan yang berfungsi menjaga keberlanjutan ekosistem, kualitas hidup manusia, serta keseimbangan antara pembangunan ekonomi dan kelestarian alam. Menurut Kodoatie (2005), infrastruktur lingkungan mencakup seluruh sarana dan prasarana yang mendukung pengelolaan sumber daya alam secara berkelanjutan, termasuk pengendalian pencemaran, pengelolaan limbah, penyediaan air bersih, dan sistem drainase lingkungan. Pembangunan infrastruktur lingkungan merupakan wujud nyata dari penerapan prinsip *sustainable development* yang menekankan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan kelestarian lingkungan (*triple bottom line*). Menurut UN-Habitat (2021), infrastruktur lingkungan adalah komponen vital dalam pembangunan kota yang berketahanan (*resilient city*). Fasilitas ini berfungsi untuk melindungi masyarakat dari risiko bencana, menjaga kesehatan publik, serta mendukung adaptasi terhadap perubahan iklim. Di Indonesia, pembangunan infrastruktur lingkungan menjadi salah satu prioritas nasional sebagaimana tertuang dalam RPJMN 2025–2029 dan sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) terutama Tujuan ke-6 (*Clean Water and Sanitation*), Tujuan ke-11 (*Sustainable Cities and Communities*), dan Tujuan ke-13 (*Climate Action*). Secara umum, infrastruktur lingkungan dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis utama, yaitu infrastruktur air bersih dan sanitasi, infrastruktur pengelolaan limbah dan persampahan, infrastruktur *drainase* dan pengendalian banjir, serta infrastruktur hijau dan konservasi lingkungan.

a. Infrastruktur Air Bersih dan Sanitasi

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Ketersediaan air bersih dan sistem sanitasi yang baik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pembangunan suatu daerah. Menurut WHO (2020), akses terhadap air bersih dan sanitasi yang layak memiliki dampak langsung terhadap penurunan angka penyakit menular, peningkatan kesehatan masyarakat, serta produktivitas tenaga kerja. Infrastruktur air bersih mencakup jaringan distribusi air, instalasi pengolahan air minum (IPA), sumur artesis, serta sistem penyimpanan dan distribusi rumah tangga. Sementara itu, infrastruktur sanitasi meliputi sistem pembuangan air limbah domestik, tangki septik terstandar, dan instalasi pengolahan air limbah (IPAL). Di tingkat daerah, penyediaan air bersih umumnya dikelola oleh PDAM, sedangkan pengelolaan sanitasi dilakukan melalui program berbasis masyarakat seperti Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM). Kabupaten Tangerang sebagai wilayah penyangga ibu kota memiliki tantangan dalam pemerataan akses air bersih, terutama di wilayah pesisir dan padat penduduk. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur air bersih dan sanitasi menjadi prioritas dalam menjaga kesehatan lingkungan dan meningkatkan Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur terhadap layanan publik dasar.

b. Infrastruktur Pengelolaan Limbah dan Persampahan

Infrastruktur pengelolaan limbah dan persampahan memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan lingkungan, mengurangi pencemaran, dan melindungi kesehatan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, setiap pemerintah daerah wajib menyediakan sistem pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, dan pemrosesan akhir sampah secara terpadu dan ramah lingkungan. Infrastruktur persampahan mencakup tempat penampungan sementara (TPS), tempat pengolahan sampah reduce-reuse-recycle (TPS3R), bank sampah, tempat pemrosesan akhir (TPA), serta fasilitas daur ulang. Sementara

itu, infrastruktur pengelolaan limbah mencakup sistem saluran pembuangan limbah cair industri, fasilitas pengolahan limbah berbahaya (B3), dan unit pengolahan limbah rumah tangga. Pembangunan sistem persampahan modern berbasis ekonomi sirkular kini menjadi fokus pemerintah, yaitu dengan mengubah limbah menjadi sumber daya melalui proses daur ulang dan pemanfaatan energi. Di Kabupaten Tangerang, inisiatif seperti bank sampah desa dan pengembangan TPA Cipeucang menjadi langkah nyata dalam menciptakan tata kelola limbah yang lebih berkelanjutan.

c. Infrastruktur Drainase dan Pengendalian Banjir

   Infrastruktur drainase dan pengendalian banjir berfungsi untuk mengatur sistem aliran air permukaan agar tidak menimbulkan genangan, erosi, atau bencana banjir. Menurut Kementerian PUPR (2020), sistem drainase yang efektif harus mampu menyalurkan limpasan air hujan dengan cepat dan aman ke saluran pembuangan, sungai, atau laut, tanpa mengganggu keseimbangan lingkungan. Infrastruktur ini meliputi jaringan saluran primer dan sekunder, gorong-gorong, kolam retensi, tanggul, serta pompa air. Di wilayah perkotaan seperti Kabupaten Tangerang, pembangunan drainase yang terintegrasi dengan tata ruang dan sistem konservasi air menjadi sangat penting mengingat tingginya laju urbanisasi dan alih fungsi lahan. Selain berfungsi teknis, sistem drainase juga memiliki fungsi ekologis dalam menjaga siklus air tanah dan mendukung upaya mitigasi bencana iklim. Pengelolaan drainase yang buruk seringkali menjadi penyebab utama genangan di kawasan permukiman. Oleh karena itu, perencanaan drainase harus memperhatikan konsep eco-drainage — yakni sistem yang tidak hanya mengalirkan air, tetapi juga memanfaatkan infiltrasi alami, vegetasi, dan ruang terbuka hijau sebagai bagian dari ekosistem kota berkelanjutan.

d. Infrastruktur Hijau dan Konservasi Lingkungan

   Infrastruktur hijau (*green infrastructure*) adalah jaringan ruang terbuka alami dan buatan yang dirancang untuk memberikan manfaat ekologis, sosial, dan ekonomi secara berkelanjutan. Menurut Benedict & McMahon (2006),

infrastruktur hijau mencakup taman kota, hutan kota, jalur hijau, kawasan resapan air, lahan basah, hingga kawasan konservasi mangrove. Fungsi utamanya adalah memperbaiki kualitas udara, mengatur suhu mikro, menjaga keanekaragaman hayati, dan meningkatkan estetika kawasan permukiman. Konsep infrastruktur hijau kini menjadi bagian penting dalam perencanaan kota modern, termasuk dalam kebijakan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) dan Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) Kabupaten Tangerang. Pengembangan ruang terbuka hijau (RTH) minimal 30% dari total luas wilayah merupakan amanat Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang. Selain itu, infrastruktur hijau juga mencakup inisiatif pengelolaan karbon, taman vertikal (vertical garden), dan sistem atap hijau (*green roof*) yang menjadi simbol pembangunan kota yang ramah lingkungan dan berketahanan iklim. Di wilayah pesisir Tangerang, konservasi mangrove menjadi salah satu bentuk infrastruktur hijau yang berfungsi melindungi garis pantai dari abrasi sekaligus menjadi ekosistem ekonomi berbasis ekowisata. Dengan demikian, pengembangan infrastruktur hijau tidak hanya memperkuat daya dukung lingkungan, tetapi juga memberikan nilai tambah ekonomi bagi masyarakat sekitar.

4. Infrastruktur Pemerintahan (*Government or Institutional Infrastructure*) Infrastruktur pemerintahan merupakan fondasi kelembagaan yang mendukung terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Menurut World Bank (1992), government infrastructure tidak hanya mencakup bangunan fisik pemerintahan, tetapi juga sistem dan perangkat kelembagaan yang memungkinkan pemerintah menjalankan fungsi pelayanan publik secara efisien. Infrastruktur pemerintahan terdiri dari dua komponen utama, yaitu infrastruktur fisik pemerintahan dan infrastruktur kelembagaan digital (*e-government*). Infrastruktur fisik pemerintahan meliputi gedung-gedung kantor pemerintahan seperti kantor bupati, kecamatan, kelurahan, balai desa, serta fasilitas pelayanan publik terpadu seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Keberadaan infrastruktur ini berfungsi sebagai titik kontak utama antara

masyarakat dan pemerintah, tempat seluruh urusan administrasi publik dijalankan. Aksesibilitas, kenyamanan, dan efisiensi pelayanan di fasilitas tersebut menjadi bagian penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sementara itu, infrastruktur kelembagaan digital berfungsi memperkuat transformasi tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih terbuka dan berbasis data. Sistem seperti e-Planning, e-Budgeting, e-SDM, dan SIPD memungkinkan proses perencanaan, penganggaran, dan pelaporan dilakukan secara elektronik sehingga meminimalkan praktik birokrasi yang lambat dan tidak efisien. Menurut UNDP (2023), penerapan e-government dapat meningkatkan partisipasi publik, mengurangi kesenjangan informasi, serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, infrastruktur pemerintahan yang baik tidak hanya ditandai oleh ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemampuan kelembagaan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik. Pembangunan infrastruktur pemerintahan yang adaptif dan berbasis digital menjadi kunci bagi terwujudnya prinsip *good governance* di daerah seperti Kabupaten Tangerang.

5. Infrastruktur Pertanian dan Pangan Infrastruktur pertanian dan pangan memiliki peran strategis dalam mendukung ketahanan pangan, peningkatan kesejahteraan petani, serta penguatan ekonomi pedesaan. Menurut FAO (2020), sistem pangan yang tangguh sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur yang mendukung proses produksi, pengolahan, distribusi, dan pemasaran hasil pertanian. Infrastruktur ini menjadi tulang punggung dalam mewujudkan kemandirian pangan dan pembangunan berkelanjutan di wilayah pedesaan. Jenis infrastruktur pertanian mencakup jaringan irigasi, jalan usaha tani, embung dan bendungan kecil, gudang hasil panen, rumah pengering gabah, unit pengolahan hasil (UPH), serta sarana pascapanen lainnya. Infrastruktur tersebut membantu meningkatkan efisiensi produksi dan mengurangi kehilangan hasil panen. Di sisi lain, infrastruktur pangan meliputi lumbung pangan masyarakat, pasar tani, *cold storage*, rumah kemas, dan fasilitas logistik yang menjamin distribusi pangan tetap lancar dan stabil. Menurut Kementerian Pertanian (2023), penguatan infrastruktur pertanian yang terintegrasi

dengan sistem rantai pasok (*supply chain*) merupakan langkah kunci dalam meningkatkan daya saing produk pertanian lokal. Pembangunan infrastruktur ini juga mendukung pencapaian SDG 2 (*Zero Hunger*) dengan memastikan ketersediaan dan akses pangan bagi seluruh masyarakat. Di Kabupaten Tangerang, pengembangan kawasan Puskagro menjadi contoh nyata integrasi antara infrastruktur pertanian dan pangan. Kawasan ini dirancang untuk memperkuat produktivitas pertanian sekaligus menjadi pusat ekonomi baru di tingkat desa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur pertanian dan pangan tidak hanya berdampak pada ketahanan pangan lokal, tetapi juga pada peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat perdesaan.

6. Infrastruktur Teknologi dan Informasi (*Smart Infrastructure*) Infrastruktur teknologi dan informasi, atau sering disebut smart infrastructure, adalah sistem yang mengintegrasikan teknologi digital dalam penyediaan layanan publik dan pembangunan wilayah. Menurut OECD (2022), smart infrastructure berfungsi meningkatkan efisiensi, keandalan, dan transparansi melalui pemanfaatan data dan teknologi dalam pengelolaan infrastruktur tradisional. Jenis infrastruktur ini mencakup jaringan internet berkecepatan tinggi, pusat data (data center), sistem keamanan siber, sensor pintar (smart sensors), serta aplikasi pelayanan publik digital. Di tingkat pemerintahan, infrastruktur ini menjadi dasar bagi penerapan konsep *Smart City* dan *e-Government*, di mana teknologi digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik, keamanan, dan manajemen kota. Penerapan *smart infrastructure* juga mendukung berbagai sektor lain, seperti transportasi cerdas (*smart mobility*), energi cerdas (*smart energy*), dan manajemen lingkungan berbasis teknologi (*smart environment*). Menurut Kemenkominfo (2023), penguatan infrastruktur digital di daerah merupakan langkah strategis untuk mempersempit kesenjangan digital dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi serta layanan publik. Kabupaten Tangerang telah mulai mengadopsi konsep smart region melalui pengembangan command center, sistem pelaporan daring masyarakat (Lapor Bupati), serta integrasi data antar perangkat daerah. Dengan pemanfaatan teknologi digital, pemerintah daerah dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan,

mempercepat pengambilan keputusan berbasis data, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Dengan demikian, smart infrastructure tidak hanya berfungsi sebagai penunjang teknis, tetapi juga sebagai sarana transformasi sosial dan pemerintahan menuju era digital yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

7. Infrastruktur Energi dan Utilitas Umum Infrastruktur energi dan utilitas umum merupakan komponen vital yang memastikan keberlangsungan kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Menurut *World Energy Council* (2021), ketersediaan energi yang handal, aman, dan terjangkau adalah prasyarat bagi pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Infrastruktur energi mencakup pembangkit listrik, jaringan transmisi dan distribusi, jaringan gas kota, stasiun pengisian bahan bakar (SPBU dan SPBG), serta infrastruktur energi terbarukan seperti Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS) dan biogas. Selain energi, infrastruktur utilitas umum meliputi sistem air bersih, pengelolaan air limbah, persampahan, dan layanan sanitasi yang mendukung kehidupan perkotaan. Ketersediaan utilitas umum yang baik akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung produktivitas ekonomi. Menurut Kementerian ESDM (2023), pembangunan infrastruktur energi di daerah bertujuan untuk memperluas rasio elektrifikasi, mengurangi kesenjangan energi, serta mendorong transisi menuju sumber energi ramah lingkungan. Dalam konteks daerah seperti Kabupaten Tangerang, infrastruktur energi dan utilitas umum menjadi penopang utama aktivitas industri, permukiman, dan pelayanan publik. Daerah ini membutuhkan pasokan listrik stabil, jaringan gas rumah tangga, serta sistem distribusi air bersih yang memadai untuk menunjang pertumbuhan ekonomi yang pesat. Selain itu, pengembangan energi terbarukan seperti PLTS atap dan biogas di kawasan perdesaan menjadi langkah penting menuju ketahanan energi daerah dan pengurangan emisi karbon. Dengan demikian, pembangunan infrastruktur energi dan utilitas umum memiliki peran strategis dalam menjaga keberlanjutan ekonomi sekaligus memperkuat ketahanan lingkungan. Integrasi antara energi bersih, efisiensi sumber daya, dan inovasi teknologi menjadi kunci menuju sistem utilitas modern yang ramah lingkungan dan berdaya saing tinggi.

2.4. Jenis Infrastruktur

Sampai saat ini belum ada definisi yang pasti mengenai infrastuktur, tetapi ada beberapa kesepakatan yang luas mengenai infrastruktur tersebut. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* infrastruktur dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana umum. Sarana secara umum diketahui sebagai fasilitas publik seperti rumah sakit, jalan, jembatan, sanitasi, telepon, dsb. Sedangkan menurut *MacMillan Dictionary of Modern Economics* (1996) infrastruktur merupakan elemen struktural ekonomi yang memfalitisasi arus barang dan jasa antara pembeli dan penjual. Sedangkan *The Routledge Dictionary of Economics* (1995) memberikan pengertian yang lebih luas yaitu bahwa infrastruktur juga merupakan pelayan utama dari suatu negara yang membantu kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat sehingga dapat berlangsung yaitu dengan menyediakan transportasi dan juga fasilitas pendukung lainnya.

Larimer (1994) menyatakan pondasi atau rancangan kerja yang mendasari pelayanan pokok, fasilitas dan institusi dimana bergantung pertumbuhan dan pembangunan dari suatu area, komunitas dan sistem infrastruktur meliputi variasi yang luas dari jasa, institusi dan fasilitas yang mencakup sistem transportasi dan sarana umum untuk membiayai sistem, hukum dan penegakan hukum pendidikan dan penelitian. Dalam hubungan infrastruktur dengan pembangunan ekonomi, beberapa ekonom juga memberikan pendapatnya mengenai infrastruktur. Hirschman (1958) mendefinisikan infrastruktur sebagai sesuatu yang sangat dibutuhkan. Tanpa infrastruktur, kegiatan produksi pada berbagai sektor kegiatan ekonomi (industri) tidak dapat berfungsi. Todaro (2006) juga mendefinisikan infrastruktur sebagai salah satu faktor penting yang menentukan pembangunan ekonomi.

Dalam World Bank Report infrastruktur dibagi kedalam 3 golongan yaitu (Bank Dunia, 1994: 12) :

a. Infrastruktur Ekonomi, merupakan aset fisik yang menyediakan jasa dan digunakan dalam produksi dan konsumsi final meliputi *public utilities* (telekomunikasi, air minum, sanitasi dan gas), *public works* (bendungan, saluran irirgasi dan drainase) serta sektor transportasi (jalan, kereta api, angkutan pelabuhan dan lapangan terbang).

b. Infrastruktur Sosial, merupakan asset yang mendukung kesehatan dan keahlian masyarakat meliputi pendidikan (sekolah dan perpustakaan), kesehatan (rumah sakit, pusat kesehatan) serta untuk rekreasi (taman, museum dan lain- lain.
c. Infrastruktur Administrasi/Institusi, meliputi penegakan hukum, kontrol administrasi dan koordinasi serta kebudayaan.

Selain itu ada yang membagi infrastruktur menjadi infrastruktur dasar dan pelengkap (Ian Jacobs, et al, 1999):

a. Infrastruktur dasar *(basic infrastructure)* meliputi sektor- sektor yang mempunyai karakteristik publik dan kepentingan yang mendasar untuk sektor perekonomian lainnya, tidak dapat diperjualbelikan *(nontradable)* dan tidak dapat dipisah- pisahkan baik secara teknis maupun spasial. Contohnya jalan raya, kereta api, kanal, pelabuhan laut, drainase, bendungan, dan sebagainya.
b. Infrastruktur pelengkap *(complementary infrastruktur)* seperti gas, listrik, telepon dan pengadaan air minum.

Dalam pembahasannya infrastruktur dapat dikatakan memiliki sifat sebagai barang publik. Barang publik mempunyai dua ciri utama dari sisi penggunaannya (konsumsi barang publik) yaitu *non- rivalry* dan *non- excludable*. *Rivalry* merupakan sifat rivalitas atau persaingan dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu barang. Maknanya adalah jika suatu barang digunakan oleh seseorang (pengguna), barang tersebut tidak dapat digunakan oleh orang lain (pengguna). Jika seseorang mengkonsumsi atau menggunakan satu barang dan tidak terjadi pesaingan dengan orang lain dalam mengkonsumsi barang tersebut sehingga tidak mempengaruhi kepuasan seseorang dalam mengkonsumsi barang tersebut, maka dapat disebut sebagai barang publik.

Excludable merupakan sifat mengeluarkan atau menghalangi seseorang dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu barang. Artinya, keinginan seseorang (pengguna) dalam mengkonsumsi suatu barang dapat dihalangi dengan oleh pihak lain (pemasok). Sebagai contoh adalah jalan tol yang penggunaannya dapat dibatasi dengan pemberlakuan tarif tol dalam penggunaannya. Dengan kata lain, apabila konsumsi seseorang dalam penggunaan suatu barang tidak dapat dibatasi oleh pihak lain, maka barang tersebut dapat disebut barang publik. Barang publik murni adalah barang yang dimana *marginal costs*

dalam penyediaannya adalah nol dari pertambahan penggunaan (*non-rivalry*), dan tidak memungkinkannya menghalangi seseorang dalam mengkonsumsi barang tersebut (*non-excludable*) (Stiglitz, 2000). Pertahanan nasional merupakan salah satu contoh dari barang publik murni *(Pure Public Good).* Namun banyak dari barang publik yang disediakan pemerintah bukan merupakan barang publik murni. Infrastruktur seperti jalan merupakan salah satu barang publik yang disediakan oleh pemerintah yang bukan merupakan barang publik murni (*impure public goods)*. Hal ini dikarenakan jalan memiliki marginal costs yang kecil namun tidaklah nol.

Selain itu ada juga *private good* yang disediakan secara publik *(Publicly Provided Private Goods).* Hal ini dikarenakan barang tersebut dianggap merupakan barang yang sangat dibutuhkan walaupun marginal costs dari penyediaannya sangatlah tinggi, serta dimungkinkannya menghalangi seseorang dalam menggunakan barang tersebut. Salah satu contoh dari *publicly provided private goods* ini adalah pendidikan. Masuknya pendidikan sebagai *private good* yang disediakan secara publik didasari pemikiran bahwa semua orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pendidikan. Dalam pemahaman sifat infrastruktur sebagai barang publik maka infrastruktur tersebut memiliki dampak ekternalitas positif. Definisi eksternalitas itu sendiri adalah suatu kondisi ketika tindakan perusahaan atau individu memiliki dampak kepada individu atau perusahaan lainnya tanpa harus membayar dampak tersebut (Stiglitz, 2000). Sesuai dengan sifatnya dimana infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah, pihak yang menggunakan infrastruktur tidak memberikan bayaran secara langsung atas penggunaan infrastruktur. Munnell (1990) dalam penelitiannya di USA menyatakan bahwa infrastruktur menghasilkan eksternalitas positif. Variabel seperti jalan, sekolah, rumah sakit, fasilitas air minum, gas, listrik dan infrastruktur non militer lainnya mempunyai dampak positif pada produktivitas output. Ekternalitas positif dari infrastruktur yaitu terdapatnya *spillover effect* dalam bentuk peningkatan produktivitas perusahaan- perusahaan tanpa perusahaan tersebut harus meningkatkan input modal dan tenaga kerja.

Infrastruktur pada umumnya mempunyai karakteristik monopoli alamiah (*Natural monopoly*) yang disebabkan oleh tingginya biaya tetap serta tingkat kepentingannya dalam perekonomian, dan juga pengadaan dan pengoprasian infrastruktur akan lebih

ekonomis jika hanya dilakukan oleh satu perusahaan daripada dua atau lebih perusahaan. Oleh karena itu barang publik dapat dikatakan sebagai *market failure,* dikarenakan penyediaan barang publik tidak akan disediakan atau tidak akan cukup jumlahnya dengan penyediaan berdasarkan mekanisme pasar. *Natural monopoly* biasanya muncul kalau skala ekonomis yang diperlukan untuk menyediakan suatu barang atau jasa sedemikian besar sehingga akan lebih bermanfaat apabila pasokan barang atau jasa diserahkan kepada satu perusahaan saja (Mankiw, 2001). Berdasarkan kepada pengalaman yang sudah ada, barang yang termasuk ke dalam monopoli alamiah akan menyebabkan tingginya intervensi pemerintah dalam penyediaan barang tersebut. Demikian juga untuk infrastruktur, intervensi pemerintah untuk pengadaan sangat tinggi baik itu melalui pengadaan langsung maupun melalui peraturan harga dan perundangan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Infrastruktur sangat dibutuhkan karena mendukung tercapainya pertumbuhan ekonomi dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan karena infrastruktur tersebut menyokong banyak aspek ekonomi dan kegiatan sosial dan sebagai konsekuensinya jika terjadi kegagalan infrastruktur akan memberikan dampak yang luas terhadap masyarakat.

Pengadaan infrastruktur merupakan hasil kekuatan penawaran dan permintaan, ditambah dari kebijakan publik (Canning, 1998). Kebijakan publik memainkan peran yang besar terutama karena ketiadaan atau ketidaksempurnaan mekanisme harga pada pengadaan infrastruktur. Namun peningkatan pengadaan infrastruktur terhadap pendapatan tidak dapat diinterprestasikan sebagai elastisitas pendapatan dari permintaan *(income elastivisty of demand)* kecuali biaya infrastruktur sama di semua negara. The World Bank menunjukkan biaya pembangunan jalan di negara berpendapatan menengah kurang lebih 2/3 dari negara kaya dan negara miskin, hal ini menunjukkan bahwa hubungan GDP per kapita dengan infrastruktur merupakan hasil interaksi yang kompleks lebih dari sekedar penawaran dan permintaan.

Strategi penerapan harga pada perusahaan yang mempunyai struktur monopoli alamiah seperti infrastruktur merupakan hal yang tidak mudah karena pada umumnya perusahaan tersebut memerlukan investasi yang sangat besar dan barang yang dihasilkan sangat dibutuhkan masyarakat. Penerapan harga yang dilakukan pemerintah untuk jasa pelayanan infrastruktur selain memperhatikan aspek ekonomi juga harus memperhatikan

aspek sosial, Karena itu peran intervensi pemerintah sangat dibutuhkan agar penerapan harganya jugalah efisien. Salah satu peran pemerintah agar output yang dihasilkan optimal adalah dengan memberlakukan subsidi dalam penyediaannya. Subsidi ini diperlukan kerena, agar output yang dihasilkan maksimal maka perusahaan harus berproduksi pada *price = marginal cost*. Padahal *average cost* yang harus ditanggung perusahaan berada diatas *marginal cost*-nya, oleh sebab itu diperlukan subsidi pemerintah dalam menutupi selilih antara *average cost* dengan *marginal cost* penyediaan barang publik.

2.5. Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produksetelah pemakaiannya. Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan masyarakat dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan mayarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Lebih lanjut dijelaskan oleh Linder Pelz dalam Gotleb, Grewal dan Brown (Tjiptono, 2004) bahwa kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sementara Engel (dalam Tjiptono, 2004) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi tersebut di atas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, masyarakat tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, masyarakat puas dan apabila kinerja melebihi harapan, masyarakat amat puas atau senang. Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan masyarakat dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi.

Tingkat kepuasan masyarakat diartikan sebagai ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan sebagai suatu keadaan bahwa kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diterima sangat bergantung kepada persepsi dan ekspetasi masyarakat. Tujuan utama dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk tercapainya kepuasan tertinggi. Menurut Barnes ketika masyarakat merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses pelayanan dan juga puas akan jasa yang di dapatnya kemungkinan besar akan merekomendasikan pada kelompok masyarakat lainnya tentang pelayanan yang diterima dari institusi pelayanan tersebut. Menurut Fournier dan Mick menjelaskan lima kesimpulan penting tentang kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Kepuasan masyarakat adalah suatu proses yang aktif dan dinamis;
2. Kepuasan tersebut sering kali memiliki dimensi sosial yang kuat;
3. Makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan;
4. Proses kepuasan bergantung kepada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigma model dan mode;
5. Kepuasan selalu berkaitan dengan kepuasan terhadap hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Menurut Redding yang dimaksud “kepuasan komunikasi organisasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan”. Kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan. Kepuasan komunikasi tidaklah terikat pada konsepsi efektivitas pesan. faktor yang dapat mendorong kepuasan masyarakat yaitu, Pelayanan dengan nilai tambah, Tampilan produk atau jasa, dan Aspek-aspek tertentu dari bisnis yang bersangkutan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Sarana fisik (*Tangibles*), pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, sehingga aspek sarana menjadi faktor penting sebagai ukuran terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat menggunakan indra penglihatan untuk memenuhi

kualitas pelayanan. Sarana fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat dan pada saat bersamaan merupakan sumber penting yang mempengaruhi harapan dan kepuasan masyarakat.

2. Keandalan (*Reliabilify*), kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ditentukan oleh dimensi keandalan, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari suatu institusi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Terdapat dua aspek penting dari dimensi keandalan yaitu pertama kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu institusi mampu memberikan pelayanan yang akurat.
3. Responsif (*Responsiveness*), adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan terhadap dimensi *responsiveness* adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis lain, faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian dan kepuasan pelanggan.
4. Meyakinkan (*Assurance*), dimensi keempat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah meyakinkan (*assurance*) yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan institusi dan perilaku. Staf pelaksana terdepan (*front line*) dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan. Terdapat empat aspek dari dimensi ini yang menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.
5. Menaruh perhatian (*Empathy*), dimensi ini adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Pelayanan yang empati sangat memerlukan sentuhan pribadi. Sentuhan pribadi hanya akan maksimal, manakala institusi memiliki sistem informasi berdasarkan data base yang efektif. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat kejutan (*surprise*). Sesuatu yang diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh institusi penyelenggara pelayanan. Petugas pelayanan yang berempati akan mudah

mencipakan serta memuaskan pelanggan, apabila setiap pelaksana mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyipan hal ini di hatinya.

Dampak kepuasan masyarakat akan merasa puas terhadap pelayan yang diberikan, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencomooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*selfcontrol*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang pelayanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya kan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial mapun budaya.

2.6. Kepuasan Masyarakat

Kata “kepuasan” merupakan kata yang sangat familiar. Setiap individu pasti pernah merasakan kepuasan atas apa yang didapatkannya sesuai dengan harapannya. Rasa puas adalah respon positif yang diberikan individu. Memberi kepuasan merupakan tujuan sebuah instansi pemerintah yang beroprasi dalam penyedia layanan jasa. Umar (2005) dalam Rosmayati et al., (2020:120) mengemukakan “Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.” Pendapat Gasper dalam Rosmayati et al., (2020:120) “Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen.” Tjiptono dan Diana (2021:126) mengemukakan ada beraneka ragam definisi Kepuasan Pelanggan, yaitu :

1. Penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan.
2. Respon efektif konsumen yang bersifat spesifik pertansaksi dan dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk dan standar pra-pembelian tertentu.
3. Respon konsumen terhadap eveluasi persepsi perbedaan antara ekspetasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja actual sebagaimana dipresepsikan setelah dikonsumsi.
4. Respon emosianal terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli, gerai ritel, atau pasar secara keseluruhan. Dalam hal ini, respon emosional dipicu oleh proses evaliatif kognitif, dimana persepsi (atau keyakinan) terhadap objek,tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen.
5. Evaluasi subyektif konsumen terhadap berbagai hasil dan pengalaman berkenaan dengan menggunakan atau mengkonsumsi produk.
6. Kondisi kognitif konsumen yang mendapatkan hasil sepadan atau tidak sepadan dengan pengorbanan yang diberikan.

Dari definisi sebelumnya maka penulis menyimpulkan kepuasan masyarakat adalah perasaan yang di rasakan masyarakat atas pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rasa puas berasal dari pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan masyarakat bukan hanya dapat dirasakan dari mengonsumsi suatu produk/barang yang berwujud tetapi juga bisa dirasakan melalui pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pemberi layanan jasa.

Pengukuran kepuasan merupakan hal yang penting dilakukan. Melalui pengukuran yang dilakukan akan diketahui apakah pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut atau tidak. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut memberikan manfaat yang di butuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, melalui pengukuran kepuasan dapat diketahui pihak pemberi pelayanan apa saja kekurangaan pelayanan yang diberikannya dan apa yang sudah baik, sehingga dapat di pertahankan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan itu baik atau tidak pengukuran

kepuasanlah yang dapat mengukurnya. Kotler dalam Kasmir (2019:242) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Usulan

   Dalam hal ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan mengisi kotak saran. Keluhan dan usulan pelanggan ini disampaikan dengan secara lisan.

2. Survei Kepuasan Konsumen

   Survei ini kepuasan konsumen biasanya dapat dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan. Mencantumkan pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan kepuasan pelanggan.

3. Konsumen Samaran

   Menggunakan konsumen samaran bisa dengan meminta salah satu pegawai/petugas untuk menyamar menjadi konsumen. Dengan begitu pada saat penyamaran, pegawai yang menyemar tersebut dapat menilai secara langsung seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Analisis Mantan Pelanggan

   Menganalisis catatan pelanggan dengan melihat apakah pelanggan yang dulunya pernah menggunakan pelayanan sampai saat ini masih menggunakan pelayanan kita. Dengan menganalisis itu dapat diketahui jika tidak menggunakan lagi harus ditemukan apa alasan pelanggan tersebut tidak menggunakan pelayanan kita lagi.

Pendapat Gerson dalam Kasmir (2019:243) untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara :

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan,cara ini dapat dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada pelanggan.
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan, dengan cara ini dapat mengidentifikasikan apa yang diharapkan pelanggan, termasuk persyaratan yang mereka inginkan.
3. Menutup segala kesenjangan yang ada, kesenjangan merupakan hal yang harus diatasi sehingga kepuasan dapat ditingkatkan.

4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak, penilaian ini harus dilakukan secara berkala agar ditemukan apa saja kekurangan pemberi layanan.
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakan membawa peningkatan laba, dilihat dari keuntungan yang diperoleh jika keuntungan semakin meningkat maka dikatakan pelayanan yang diberiakan selama berjalan baik.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu apayang harus dilakukan kemudian, dalam hal ini harus ada pemantau/pengawas. Dari pengawasan ini akan diperoleh hasil kekurangan atau kebaikan. Dari hasil ini dapat dilihat apa yang sudah baik dan apa yang haris diperbaiki.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus, melakukan perbaikan diperlukan agar memberikan hasil yang semakin maksimal.

Mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan mencari tahu pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Hal ini bisa digunakan dengan membagikan kuisioner, atau membuat kotak saran. Dengan cara demikian pengguna layanan akan merasa mudah menyampaikan kepuasannya secara lisan tanpa harus merasa segan. Selain itu dapat juga dilakukan dengan mengamati langsung saat aktivitas pelayanan dilakukan. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mengawasi, pengamatan ini secara bersamaan pengawas dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Tujuan terbentuknya sebuah organisasi/perusahaan yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik akan berusaha mampu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Indrasari (2019:87) berpendapat dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen,terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan :

1. Kualitas Produk

   Kualitas produk dapat dilihat dari output yang dihasilkan. Memberikan manfaat bagi penggunanya membuktikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas produk yang tinggi.

2. Kualitas Pelayanan

   Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh pengguna layanan terutama bagi penyedia layanan jasa. Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan akan diperhatikan juga karena pelayanan juga mampu memberi kepuaasan kepada pengguna layanan.

3. Emosional

   Emosional merupakan perasaan yang datang dari diri sipengguna layanan. Kepuasan yang dihasilkan dari emosional adalah hal yang berbeda, karena rasa puas dari emosional bukan karena produk dan pelayanan yang baik, melainkan karena merek. Merek yang dimaksud adalah merek-merek yang terkenal.

4. Harga

   Harga akan lebih diperhatikan oleh pengguna layanan jasa. Harga yang relative murah akan lebih diminati pengguna layanan.

5. Biaya Kesepakatan harga diawal harus dilakukan dengan bijak.

   Adanya biaya-biaya tambahan yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat sudah menerima pelayanan akan menimbulkan kekecewaan.

Brady dan Cronin (2001) dalam Afif et al., (2017) mengemukakan kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi, yaitu:

1. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

   Kualitas interaksi dilihat dari komunikasi saat pelayanan dilakukan. Misalnya ketika menerima pelayanan, pegawai bersikap ramah dan sopan.

2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

   Kualitas Lingkungan Fisik dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan.

3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

   Kualitas hasil adalah yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Jika itu berupa benda, benda dapat dilihat wujudnya. Jika itu jasa, manfaat jasa tersebut dapat dirasakan penggunanya.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dirasakan masyarakat secara langsung saat menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan akan dilihat dari pegawai yang melakukan

pelayanan. Contohnya: Pegawai yang ramah dan sopan saat berkomunikasi melayani masyarakat. Menurut Parasuraman dalam Adhari (2021:14) indikator pelayanan mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan, yakni :

a. Keandalan (*Reliability*)

   Keandalan yang dimaksud adalah keandalan dalam memenuhi janji dalam hal: tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

   Penampilan fisik pelayanan dalam hal: lingkungan kerja, sarana yang tersedia dan penempilan pegawai.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

   Melakukan respon yang cepat kepada pengguna layanan merupakan hal yang harus dilakukan.

d. Jaminan (*Assurance*)

   Melalui kemampuan dan pengetahuan pegawai dapat menjamin kerja yang baik dan akan menimbulkan kepercayaan pengguna layanan.

e. Empati (*Empathy*)

   Pegawai mampu memberikan perhatian akan lebih mudah memahami keinginan pengguna layanan.

Pada saat menerima pelayanan jasa publik masyarakat akan memperhatikan hal-hal apasaja yang dapat dinilainya. Hal tersebut lah yang diharapkan masyarakat terpenuhi untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya. Harapan masyarakat yang ingin mendapatkan kepuasan merupakan suatu kewajaran jika dilihat dari pengorbanan dana dan waktu yang diberikannya. Berdasarkann Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Nashar (2020:33) ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu :

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan untuk mendapatkan pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan yang diminta adalah persyaratan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

   Kejelasan petugas pelayanan yaitu kejelasan dalam (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya) yang memberikan pelayanan.

4. Kedisplinan Petugas Pelayanan

   Kedisplinan petugas pelayanan yaitu petugas pelayanan yang datang tepat waktu dan pada saat jam kerja melakukan tugasnya.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

   Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan pelayanan dan menyelesaian pelayanan yang sudah diselenggarakan.

6. Kemampuan petugas pelayanan

   Keahlian dan kemapuan petugas dalam melayani dalam menyelesaikan masalah jika ada masalah yang terjadi.

7. Kecepatan Pelayanan

   Kecepatan Pelayanan yaitu selesainya waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan.

8. Keadilan Pelayanan

   Keadilan Pelayanan yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan urutan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dengan tidak memilih-milih siapa yang terlebih dahulu.

9. Kesopanan Petugas Pelayanan

   Kesopanan Petugas Pelayanan yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

    Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu biaya yang diminta sesuai dengan kualitas pelayanan dan terjangkau oleh masyarakat.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian Biaya Pelayanan yaitu tidak menambahi dan mengurangi, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

    Kepastian Jadwal Pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan

    Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi yang bersih dan rapi dan memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

14. Keamanan Pelayanan

    Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya pelayanan yang di lakukan sehingga pengguna layanan tidak takut dan terhindar dari resiko-resiko buruk.

Keempat belas indeks tersebut merupakan hal yang harus dipenuhi untuk mencapai kepuasan masyarakat. Karena dalam memberi pelayanan kepuasan masyarakat merupakan hal yang utama. Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya kepuasan masyarakat yang akan meningkat melainkan juga rasa percaya mastarakat terhadap pemerintah juga akan meningkat.

2.7. *Good Governance*

Menurut *World Bank, good governance* diatryma sebagai penyelenggaraan pengelolaan atau manajemen dalam pemerintah secara solid dan akuntabel berdasarkan prinsip pasar yang efisien dan juga pencegahan korupsi baik secara administratif maupun politis. Menurut Kurhayadi et al., (2020:93) *Good governance* ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang secara solid dan juga bertanggungjawab dan sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi hingga pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif untuk menjalankan disiplin anggaran. Menurut Gunawan (2021:41) *Good governance* adalah suatu sistem yang ada pada suatu organisasi yang memiliki tujuan untuk mencapai kinerja organisasi yang semaksimal mungkin dengan cara-cara yang tidak merugikan stakeholder organisasi tersebut.

Menurut Hamirul & Alamsyahril (2020:2) *Good governance* merupakan suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaan keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. Sementara menurut (Moenek & Dadang Suwanda, 2019) *Good governance* merupakan pengelolaan pemerintahan dengan mengikuti prinsip pengelolaan baik sehingga sumber daya yang berada dalam pengelolaan pemerintah benar-benar mencapai tujuan sebesar-besarnya yaitu untuk kemakmuran dan kemajuan rakyat dan negara. Dari beberapa definisi diatas maka dapat diketahui bahwa *good governance* adalah suatu sistem yang terdapat pada suatu pemerintahan yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip pengelolaan yang baik dan cara-cara yang tidak merugikan stakeholder sehingga pemerintahan sebagai suatu organisasi itu dapat memaksimalkan dan mencapai tujuan yang sebesar-besarnya yaitu kemakmuran dan kemajuan rakyat dan negara.

Tatakelola (*governance*) didefinisikan sebagai suatu bentuk atau proses penyelenggaraan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola problem yang dihadapi oleh masyarakat atau bangsa dengan melibatkan semua sektor antara lain: sektor publik, sektor privat (swasta), dan sektor ketiga yaitu civil society. Governance merupakann sistem interaksi dimana proses-proses politik, ekonomi, dan administrasi diselenggarakan secara demokratis, akuntabel, dan partisipatorik dengan melibatkan semua aktor dan *stakeholder* (Asaduzzaman, 2020). Menurut Kaufmann et al., (2000), tatakelola (*governance*) bersangkutpaut dengan tiga perspektif, yaitu:

i. proses dengan mana pemerintah suatu pemerintahan dipilih, diselenggarakan, dijaga akuntabilitasnya, diawasi, dan diganti;
ii. kapasitas pemerintah untuk mengelola sumberdaya secara efisien, merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan serta regulasi; dan
iii. ruang publik untuk dapat mengakses pelayanan dan berpartisipasi dalam pelaksanaan pembangunan.

Di dalam pengertian praktisnya, *governance* dimaknai sebagai suatu proses pengambilan keputusan dan proses dimana keputusan itu dilaksanakan atau tidak dilaksanakan (United Nations E-Government, 2014). Keputusan yang dimaksud dalam hal ini

berupa kebijakan publik, termasuk diantaranya kebijakan Pengelolaan DAS (PDAS) dan/atau kebijakan Pengelolaan SDA (PSDA). Apakah kebijakan tersebut dilaksanakan dengan baik atau tidak, hal itu termasuk dalam lingkup pengertian tatakelola (*governance*).

Good governance (tatakelola yang baik) didefinisikan sebagai sistem tatakelola yang mencakup tatacara. mekanisme, dan prosedur yang baik dalam menyelenggarakan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif berdasarkan prinsip-prinsip dan ukuran akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan), transparan, efisien, efektif, dan integritas (Pacific, 2000). Terdapat delapan indikator *good governance* yang meliputi:

1. *Participation*; yaitu keterlibatan setiap komponen dalam suatu entitas atau institusi.
2. *Rule of Law*; yaitu memiliki kerangka kerja dan standar operasional yang jelas sehingga bisa menghindari kebiakan yang diskriminatif atau subyektif.
3. *Transparency*; yaitu setiap keputusan yang diambil berdasarkan kerangka kerja dan standar operasional yang dapat diketahui dan dapat diakses informasi prosesnya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
4. *Responsiveness*; yaitu setiap institusi dalam proses pengambilan keputusannya harus memperhatikan dan mampu melayani seluruh stakeholder dalam Batasan-batasan yang rasional.
5. *Consensus Oriented*; yaitu setiap komponen dalam institusi diharuskan untuk menjalankan keputusan berdasarkan kesepakatan bersama atau mufakat serta menghindari adanya kepentingan-kepentingan sepihak.
6. *Equity and Inclusiveness*; yaitu suatu keputusan mampu menjamin hak-hak setiap komponen dalam institusi sehingga mereka merasa nyaman dalam menjalankan aktivitas dan tugas mereka.
7. *Effectiveness and Efficiency*; yaitu dukungan seluruh stakeholder suatu entitas bisnis atau institusi pelayanan publik diharapkan tercapai tujuan yang dicita-citakan atau ditargetkan dengan penggunaan sumberdaya (*resources*) secukupnya, sehingga suatu entitas dan institusi akan berpeluang beroperasi secara berkesinambungan (*sustainable*).
8. *Accountability*; yaitu setiap aktivitas yang berkaitan dengan dengan kepentingan publik memerlukan pertanggungjawaban kembali kepada publik.

2.8. Keterkaitan Infrastruktur dengan Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Pembangunan infrastruktur memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Infrastruktur berfungsi sebagai sarana fisik maupun sistem penunjang bagi terselenggaranya pelayanan publik yang efisien, adil, dan berkelanjutan. Menurut Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kinerja aparatur, tetapi juga oleh sejauh mana pemerintah mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Infrastruktur yang baik akan memperlancar mobilitas masyarakat, memperluas akses terhadap layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, air bersih, dan transportasi, serta meningkatkan efektivitas birokrasi dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, infrastruktur menjadi elemen utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Ketersediaan jaringan jalan, sistem transportasi, fasilitas air bersih, sarana komunikasi, dan teknologi informasi memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara cepat, nyaman, dan terjangkau. Sebaliknya, keterbatasan atau kerusakan infrastruktur dapat menimbulkan hambatan pelayanan, menurunkan produktivitas masyarakat, dan melemahkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, investasi pada infrastruktur publik merupakan bentuk nyata dari upaya meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan masyarakat secara langsung.

Hubungan antara infrastruktur dan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui teori *Disconfirmation of Expectation* (Oliver, 1980), yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh perbandingan antara harapan masyarakat terhadap layanan publik dan kinerja aktual yang diterima. Ketika layanan publik yang disediakan melalui infrastruktur — seperti jalan, air bersih, jaringan listrik, dan fasilitas kesehatan — mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila kondisi infrastruktur buruk, tidak terawat, atau sulit diakses, maka kinerja pelayanan publik akan dianggap rendah sehingga menurunkan persepsi kepuasan. Selain itu, teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) juga memperkuat hubungan antara kualitas infrastruktur dan kepuasan masyarakat melalui lima dimensi layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks pelayanan publik berbasis infrastruktur, dimensi tangibles dapat dilihat dari kondisi fisik sarana prasarana,

reliability dari keandalan layanan publik yang dihasilkan, serta responsiveness dari kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas yang layak dan berfungsi optimal. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur yang berkualitas tinggi akan berdampak langsung pada peningkatan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur juga berkaitan erat dengan prinsip *good governance*, di mana tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel akan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Infrastruktur publik yang dikelola secara terbuka, dengan melibatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan, akan menumbuhkan rasa memiliki dan meningkatkan kepuasan terhadap hasil pembangunan. Hal ini sejalan dengan pendapat Osborne & Gaebler (1992) dalam paradigma *New Public Management*, yang menekankan bahwa pemerintah harus berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan (*customer-oriented government*). Dalam konteks Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur, keterkaitan antara infrastruktur dan pelayanan publik menjadi sangat signifikan. Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasakan manfaat langsung dari pembangunan infrastruktur yang telah disediakan oleh pemerintah. Nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur yang tinggi menunjukkan bahwa infrastruktur yang ada tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Dengan demikian, evaluasi Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur tidak hanya mencerminkan kualitas fisik infrastruktur, tetapi juga mencerminkan efektivitas tata kelola pelayanan publik secara keseluruhan. Secara konseptual, hubungan antara infrastruktur, pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat dapat digambarkan sebagai sebuah rantai sebab-akibat yang saling memperkuat. Infrastruktur yang baik meningkatkan kualitas pelayanan publik; pelayanan publik yang berkualitas meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat; dan kepuasan masyarakat yang tinggi memperkuat legitimasi serta akuntabilitas pemerintah. Oleh karena itu, keberhasilan pembangunan infrastruktur tidak hanya diukur dari seberapa banyak fasilitas yang dibangun, tetapi juga dari sejauh mana

fasilitas tersebut meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kepuasan nyata bagi masyarakat.

2.9. Prinsip Pembangunan Infrastruktur Berkelanjutan

Pembangunan infrastruktur berkelanjutan merupakan pendekatan pembangunan yang menyeimbangkan antara pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan kelestarian lingkungan. Konsep ini berakar pada paradigma sustainable development yang pertama kali diperkenalkan dalam Brundtland Report (*World Commission on Environment and Development*, 1987), yang menegaskan bahwa pembangunan harus memenuhi kebutuhan masa kini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhannya sendiri. Dalam konteks infrastruktur, prinsip keberlanjutan berarti merancang, membangun, mengoperasikan, dan memelihara sarana prasarana publik dengan mempertimbangkan efisiensi sumber daya, daya tahan jangka panjang, serta dampak sosial dan ekologisnya.

Menurut UNESCAP (2022), pembangunan infrastruktur berkelanjutan memiliki empat dimensi utama: ekonomi, sosial, lingkungan, dan kelembagaan (*governance*). Dari sisi ekonomi, infrastruktur yang berkelanjutan harus mampu meningkatkan efisiensi produktivitas dan menciptakan nilai tambah bagi masyarakat tanpa membebani anggaran publik secara berlebihan. Dari sisi sosial, pembangunan infrastruktur harus inklusif, memastikan akses yang adil bagi seluruh kelompok masyarakat, termasuk perempuan, anak, penyandang disabilitas, dan masyarakat miskin. Sementara itu, dari sisi lingkungan, setiap tahapan pembangunan harus memperhatikan efisiensi energi, konservasi sumber daya alam, dan pengurangan emisi karbon. Terakhir, dari sisi kelembagaan, diperlukan tata kelola yang transparan, partisipatif, dan akuntabel agar pembangunan dapat berjalan efektif dan diterima masyarakat. Prinsip pembangunan infrastruktur berkelanjutan juga diatur dalam berbagai kebijakan nasional dan internasional.

Pemerintah Indonesia melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025–2029 menempatkan infrastruktur hijau dan rendah karbon sebagai salah satu pilar utama pembangunan ekonomi nasional. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerja Sama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU) menekankan

pentingnya pendekatan keberlanjutan dalam penyediaan infrastruktur publik dengan melibatkan partisipasi swasta yang berorientasi pada efisiensi dan tanggung jawab sosial. Kebijakan ini juga selaras dengan *Sustainable Development Goals* (SDG) 9 tentang Industry, Innovation and Infrastructure serta SDG 11 tentang Sustainable Cities and Communities, yang menekankan pembangunan infrastruktur yang tangguh, ramah lingkungan, dan inklusif. Secara teknis, pembangunan infrastruktur berkelanjutan mengacu pada beberapa prinsip utama. Pertama, efisiensi sumber daya (*resource efficiency*), yaitu penggunaan bahan baku, energi, dan air secara hemat melalui penerapan teknologi ramah lingkungan dan desain bangunan berdaya guna tinggi. Kedua, tangguh terhadap perubahan iklim (*climate resilience*), di mana infrastruktur dirancang agar mampu beradaptasi terhadap risiko bencana alam, perubahan iklim, dan degradasi lingkungan.

Ketiga, inklusi sosial (*social inclusion*), yaitu memastikan seluruh masyarakat mendapatkan manfaat yang adil dari infrastruktur yang dibangun tanpa diskriminasi wilayah atau status sosial. Keempat, integrasi lintas sektor (*cross-sectoral integration*), yang berarti perencanaan infrastruktur harus terhubung dengan kebijakan tata ruang, ekonomi daerah, serta perlindungan lingkungan. Kelima, good governance, yaitu pelaksanaan pembangunan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel sehingga mendorong kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penerapan prinsip keberlanjutan dalam pembangunan infrastruktur juga berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Infrastruktur yang ramah lingkungan, efisien, dan mudah diakses menciptakan kualitas hidup yang lebih baik sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Dalam konteks daerah seperti Kabupaten Tangerang, penerapan konsep pembangunan infrastruktur berkelanjutan dapat diwujudkan melalui pengembangan *green building*, sistem transportasi rendah emisi, pengelolaan limbah terpadu, serta pemanfaatan energi terbarukan di kawasan industri dan perumahan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga mendukung pencapaian target nasional menuju ekonomi hijau (*green economy*) dan masyarakat berketahanan iklim (*climate-resilient society*). Dengan demikian, prinsip pembangunan infrastruktur berkelanjutan bukan hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga mencerminkan paradigma baru dalam pembangunan daerah yang berkeadilan dan

berwawasan lingkungan. Infrastruktur yang dirancang dan dikelola secara berkelanjutan akan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat, memperkuat daya saing wilayah, dan memastikan keberlanjutan sistem pelayanan publik di masa depan.

Pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan pada dasarnya memerlukan sinergi antara berbagai pemangku kepentingan — pemerintah, sektor swasta, masyarakat, dan lembaga internasional. Menurut OECD (2023), keberhasilan infrastruktur berkelanjutan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perencanaan teknis, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun mekanisme kolaborasi lintas sektor. Pemerintah daerah memiliki peran penting sebagai koordinator dan fasilitator dalam memastikan bahwa setiap proyek infrastruktur sejalan dengan kebijakan pembangunan nasional serta memperhatikan aspek sosial dan ekologis di tingkat lokal. Partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pengawasan menjadi salah satu bentuk penerapan prinsip governance sustainability, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga pengawas keberlanjutan pembangunan. Selain aspek partisipatif, dimensi keadilan antarwilayah juga menjadi bagian penting dalam prinsip pembangunan infrastruktur berkelanjutan. Ketimpangan pembangunan antarwilayah sering kali menjadi akar dari permasalahan sosial dan ekonomi di tingkat daerah. Oleh karena itu, distribusi infrastruktur yang merata antarperkotaan dan perdesaan menjadi indikator utama keberlanjutan pembangunan.

Menurut Bappenas (2022), penyediaan infrastruktur yang berkeadilan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi daerah tertinggal, mengurangi migrasi penduduk ke perkotaan, dan meningkatkan akses terhadap pelayanan dasar. Dalam konteks Kabupaten Tangerang, pengembangan infrastruktur yang menjangkau kawasan pesisir dan perdesaan merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pemerataan pembangunan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Penerapan pembangunan infrastruktur berkelanjutan juga harus mempertimbangkan siklus hidup (life cycle) dari setiap aset infrastruktur. Menurut Asian Development Bank (ADB, 2021), banyak proyek infrastruktur gagal berfungsi optimal bukan karena kesalahan dalam tahap pembangunan, tetapi karena minimnya perencanaan untuk operasi, pemeliharaan, dan adaptasi jangka panjang. Pendekatan life-cycle management menekankan pentingnya pengelolaan infrastruktur sejak tahap perencanaan, konstruksi, hingga pemeliharaan agar tetap efisien dan berfungsi sesuai

kebutuhan masyarakat. Infrastruktur yang dibangun tanpa perencanaan keberlanjutan cenderung mengalami degradasi lebih cepat, menyebabkan pemborosan anggaran, dan menurunkan tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan infrastruktur. Lebih jauh, prinsip keberlanjutan juga berkaitan erat dengan inovasi teknologi dan adaptasi terhadap perubahan iklim. Infrastruktur modern kini dituntut untuk mengintegrasikan prinsip smart and *green technology*, seperti penggunaan energi terbarukan, sistem bangunan hemat energi (*green building*), transportasi rendah emisi, serta teknologi digital untuk pemantauan kinerja infrastruktur secara *real-time*.

Inovasi ini memungkinkan efisiensi sumber daya sekaligus mengurangi jejak karbon pembangunan. Sebagai contoh, penggunaan teknologi *Internet of Things* (IoT) dalam sistem drainase dan jaringan air mampu meningkatkan efisiensi penggunaan air serta mencegah risiko kebocoran dan kehilangan air yang tinggi. Penerapan teknologi hijau juga mendukung agenda nasional menuju *net-zero emission* tahun 2060 yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia. Dari perspektif sosial, pembangunan infrastruktur berkelanjutan berfungsi memperkuat human development dengan menyediakan akses yang setara terhadap pendidikan, kesehatan, air bersih, dan perumahan layak. Ketika infrastruktur dirancang dengan memperhatikan kebutuhan kelompok rentan, maka pembangunan menjadi lebih inklusif dan berkeadilan. Sebaliknya, jika pembangunan hanya berfokus pada efisiensi ekonomi tanpa memperhatikan keadilan sosial, maka risiko eksklusi sosial dan ketimpangan akan meningkat. Oleh karena itu, aspek keberlanjutan tidak hanya menyangkut pelestarian lingkungan, tetapi juga mencakup keadilan sosial antar generasi dan antar kelompok masyarakat. Hal ini sesuai dengan pandangan Sachs (2015) yang menekankan bahwa pembangunan berkelanjutan merupakan keseimbangan antara people, planet, and prosperity. Selain itu, dalam era desentralisasi dan otonomi daerah, prinsip keberlanjutan juga harus diwujudkan melalui penguatan kapasitas kelembagaan di tingkat lokal.

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyusun perencanaan pembangunan infrastruktur yang konsisten dengan dokumen perencanaan jangka menengah daerah (RPJMD) serta memperhatikan daya dukung lingkungan dan kapasitas fiskal daerah. Dalam hal ini, penerapan environmental impact assessment (AMDAL) dan analisis risiko sosial (social safeguard) menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa

pembangunan infrastruktur tidak menimbulkan dampak negatif jangka panjang. Transparansi informasi proyek dan pelibatan masyarakat dalam konsultasi publik juga menjadi bagian integral dari tata kelola infrastruktur berkelanjutan. Dengan berbagai dimensi tersebut, pembangunan infrastruktur berkelanjutan dapat dipahami bukan hanya sebagai konsep teknis, tetapi sebagai strategi jangka panjang untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang tangguh dan responsif terhadap perubahan zaman. Infrastruktur yang dibangun dengan memperhatikan prinsip keberlanjutan akan memiliki nilai manfaat yang lebih tinggi, umur layanan yang lebih panjang, dan tingkat penerimaan masyarakat yang lebih besar. Dalam konteks pengukuran Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur, penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan diyakini dapat meningkatkan nilai kepuasan masyarakat karena layanan yang diberikan lebih konsisten, ramah lingkungan, dan berorientasi pada kepentingan publik.

BAB III
METODOLOGI

3.1. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Lokasi kegiatan Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur dilaksanakan di Kabupaten Tangerang. Waktu pelaksanaan kegiatan selama 90 hari kalender terhitung dari bulan Juli hingga September 2025. Tata waktu pelaksanaan kegiatan sesuai pada Tabel 1.

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur

No	Kegiatan	Juli	Agustus	September
1	Rapat Koordinasi	X	X	X
2	Pendampingan Tenaga Ahli	X	X	X
3	FGD	X	X	X
4	Penyusunan dokumen		X	X
5	Sosialisasi			X

3.2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan kegiatan merupakan suatu proses yang sistematis dan terstruktur yang bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur dapat berjalan secara efektif dan efisien hingga mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun metode pelaksanaannya:

a. Tahap pertama dimulai dari **perencanaan**, yang mencakup identifikasi masalah atau kebutuhan, penetapan tujuan, penyusunan strategi pelaksanaan, pengalokasian anggaran, dan penjadwalan kegiatan.
b. Tahap kedua yaitu **persiapan**, yaitu menyiapkan segala kebutuhan teknis dan administratif seperti koordinasi antar pemangku kepentingan, penyusunan dokumen

pelaksanaan, pengadaan sumber daya, dan sosialisasi kegiatan. Periapan ini berupa rapat kordinasi dengan Dinas terkait serta pendampingan Tenaga Ahli.

c. Tahap ketiga adalah **pelaksanaan**, yaitu saat kegiatan dilaksanakan dengan metode *Focus Group Discussion* (FGD) dan penyebaran kuesioner, dengan memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Tangerang terhadap berbagai jenis layanan infrastruktur dasar, meliputi pendidikan, kesehatan, panti sosial, jalan, air bersih, perumahan, angkutan umum, dan pengelolaan limbah, berdasarkan persepsi langsung dari pengguna layanan.
d. Selanjutnya, dilakukan identifikasi dan analisis guna **mengidentifikasi** faktor penentu kepuasan dan ketidakpuasan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur, termasuk kualitas, aksesibilitas, keandalan, responsivitas penyedia layanan, serta kesesuaian dengan harapan masyarakat. Tingkat kepuasan tersebut selanjutnya yaitu menghitung nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang.
e. Tahapan terakhir, kegiatan ditutup dengan **pelaporan dan tindak lanjut**, yang meliputi penyusunan laporan akhir, dokumentasi hasil, rekomendasi kebijakan atau program lanjutan, serta penyusunan strategi keberlanjutan agar dampak positif kegiatan dapat dirasakan dalam jangka panjang. Seluruh tahapan ini saling berkaitan dan menjadi dasar bagi keberhasilan peningkatan layanan guna meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan infrastruktur di Kabupaten Tangerang.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survey, observasi dan wawancara. Hasil dari pengumpulan data akan teridentifikasi indeks kepuasan infrastruktur dan menjadi dasar untuk *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengumpulan data dan informasi dalam rangka kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) di Kabupaten Tangerang dilakukan dengan dua metode yaitu:

a. Pengumpulan data sekunder (*desk study*) melalui studi pustaka (buku, laporan dan dokumen terkait). Pengumpulan data dan informasi yang tersedia dari berbagai

instansi terkait khususnya di wilayah pemerintahan Kabupaten Tangerang yang berkaitan dengan kajian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). Data dan informasi yang dikumpulkan antara lain berupa: Letak Geografis, Demografi, dan Administrasi Pemerintahan. Selain melakukan pengumpulan data melalui studi pustaka, laporan, korespondensi, dan berbagai informasi lainnya, pengumpulan data dilakukan pula melalui wawancara dan FGD guna mendalami Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur.

b. Pengumpulan data primer (*field study*) melalui peninjauan dan pengamatan langsung di lapangan, wawancara dengan pengelola, pihak kecamatan, kelompok petani, masyarakat setempak, presentasi dan diskusi dari berbagai instansi yang terkait. Peninjauan lapangan dilakukan dengan cara orientasi/pencermatan lapangan untuk memverifikasi objek-obyek tertentu yang ditentukan secara purposif pada infrastruktur di Kabupaten Tangerang.

3.4. Analisa Data

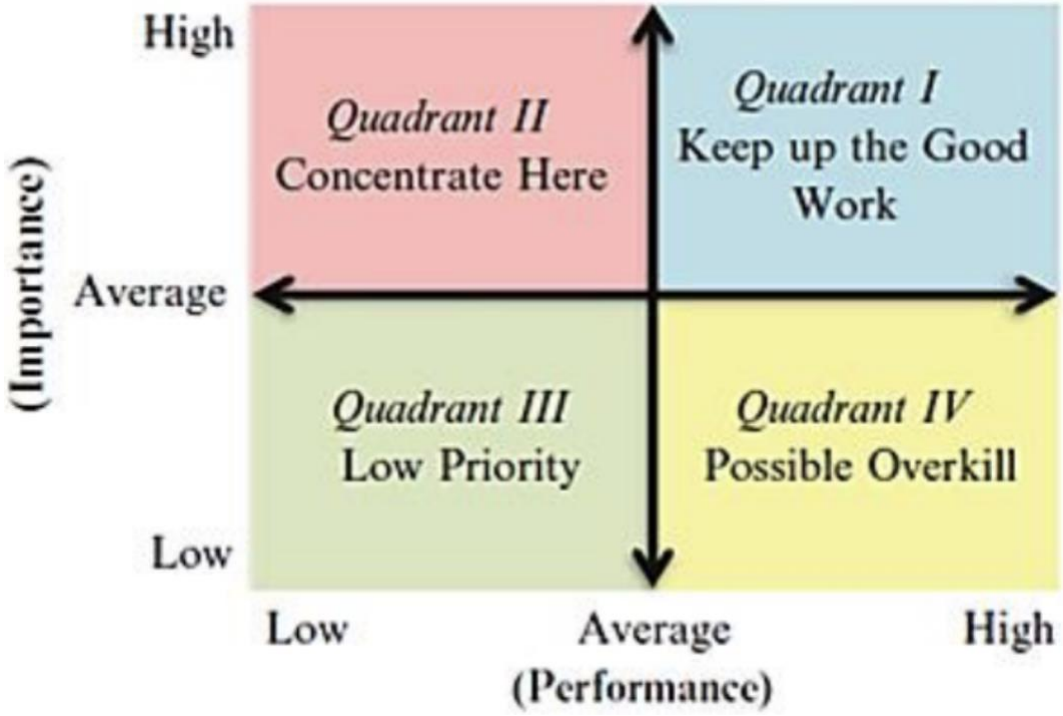
Analisa data adalah proses mengolah, mengevaluasi, dan menafsirkan data mentah agar menjadi informasi yang bermakna untuk mendukung pengambilan keputusan, menjawab pertanyaan penelitian, atau menguji hipotesis.

3.4.1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode grafik yang ditampilkan dalam sistem koordinat dua dimensi yang menunjukkan nilai rata-rata dari kepentingan dan kinerja elemen produk atau layanan yang berbeda yang dihitung dalam hubungan satu sama lain, terutama di area yang dibagi menjadi empat kuadran. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Dalam *Importance Performance Analysis* (IPA), nilai rata-rata dari kepentingan dan kinerja atribut layanan yang berbeda diberikan melalui evaluasi langsung oleh pengguna dan dihitung dalam sistem koordinat yang ditentukan, di mana sumbu horizontal mewakili kinerja, dan sumbu vertikal mewakili kepentingannya (Wardhana, 2023; Martilla & James, 1977).

Kinerja (*performance*) mewakili persepsi pengguna tentang kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi, sedangkan kepentingannya (*importance*) merujuk pada penilaian

terhadap pentingnya layanan tersebut oleh pengguna. Bergantung pada kuadran mana layanan tertentu berada, manajer dapat memutuskan layanan mana yang menjadi prioritas tinggi dan rendah untuk perbaikan. (Wardhana, 2023). *Importance Performance Analysis* (IPA) membantu menentukan faktor atau atribut layanan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan atau tidak perlu diperbaiki, dengan memetakan skor persepsi dan harapan konsumen dalam diagram kartesius.



Gambar 1 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik yang diakui luas dalam bidang manajemen kualitas layanan. Metode ini memfasilitasi identifikasi atribut layanan yang kritis dengan menghubungkan tingkat kepentingan yang dirasakan dengan tingkat kinerja aktual, memungkinkan organisasi untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Untuk menerapkan IPA secara efektif, organisasi biasanya mengikuti serangkaian langkah sistematis, dimulai dengan identifikasi atribut kinerja kunci berdasarkan umpan balik masyarakat, diikuti dengan pengumpulan data terkait baik kepentingan maupun kinerja atribut tersebut, yang kemudian dianalisis untuk menghasilkan matriks dua dimensi. Selanjutnya, atribut-atribut tersebut dikategorikan ke dalam empat kuadran yaitu fokus di sini, pertahankan pekerjaan

yang baik, prioritas rendah, dan kemungkinan berlebihan, yang memungkinkan pemangku kepentingan untuk memprioritaskan perbaikan dan secara strategis memfokuskan upaya pada area yang akan memberikan dampak terbesar. Tahapan dalam melakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu:

1. Menilai Tingkat Kepentingan dan Kinerja.
2. Hitung rata-rata tiap atribut.
3. Menghitung nilai rataan kepentingan dan kinerja untuk mencari titik potong dalam diagram cartesius.
4. Buat diagram kartesius (kuadran I–IV):
    - Kuadran I : Prioritas Perbaikan
    - Kuadran II : Pertahankan Kinerja
    - Kuadran III : Prioritas Rendah
    - Kuadran IV : Kinerja Berlebihan

3.4.2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Salah satu metode yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer satisfaction index* (CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase masyarakat yang senang dalam suatu survei kepuasan masyarakat. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Penggunaan IPA dapat sebagai alat analisis untuk mengevaluasi Tingkat kepuasan konsumen (*stakeholders)* atau CSI. Dalam menentukan CSI, tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut:

a. Menghitung ***Weighting Factor*** (WF): komponen dari nilai rata-rata kepentingan setiap atribut sebagai persentase (%) dari total nilai rata-rata kepentingan
b. Menghitung ***Weighted Score*** (WS): komponen dari rata-rata kepuasan dari kinerja, dikalikan dengan *Weighting Factors*(WF) masing-masing atribut.
c. Menghitung ***Weighted Average Total*** *(*WAT): jumlah keseluruhan dari *Weighted Score* (WS)

d. Menghitung **CSI**: hasil perhitungan total rata-rata tertimbang(WAT) dibagi persentase maksimum dikalikan 100

Untuk interpretasi CSI diperlihatkan dalam tabel berikut. Bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (*Costumer Satisfaction Index*) berkisar antara 0 hingga 100 dan terbagi menjadi 5 tingkat kepuasan.

Tabel 2 Interpretasi Hasil CSI

NILAI CSI	Interpretasi
0 < CSI ≤ 20	Sangat tidak puas
20 < CSI ≤ 40	Tidak puas
40 < CSI ≤ 60	Cukup puas
60 < CSI ≤ 80	Puas
80 < CSI ≤ 100	Sangat Puas

3.5. Pengambilan Sampel Responden

Jumlah sampel responden yang digunakan dalam penelitian dihitung mengacu pada beberapa acuan perhitungan. Acuan pertama dengan menggunakan Motode Slovin. Metode ini merupakan metode penarikan sampel yang sederhana dan popular digunakan dalam penelitian sosial ekonomi (Suwika, 2023). Rumus dari metode Slovin ini adalah (Suwika, 2023):

$$s = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Keterangan:

s = Jumlah sampel

N = Besar populasi

e = Error (tingkat kesalahan 5% atau 0,05)

Dengan jumlah penduduk Kabupaten Tangerang pada tahun 2023 sejumlah 3.309.365 penduduk (BPS Kabupaten Tangerang, 2024), maka jumlah sampel yang diperlukan adalah sebesar 400 penduduk dengan perhitungan sebagai berikut:

$$s = \frac{3.309.365}{1 + (3.309.365\ (0{,}05)^2)} = 399{,}95\ \cong 400$$

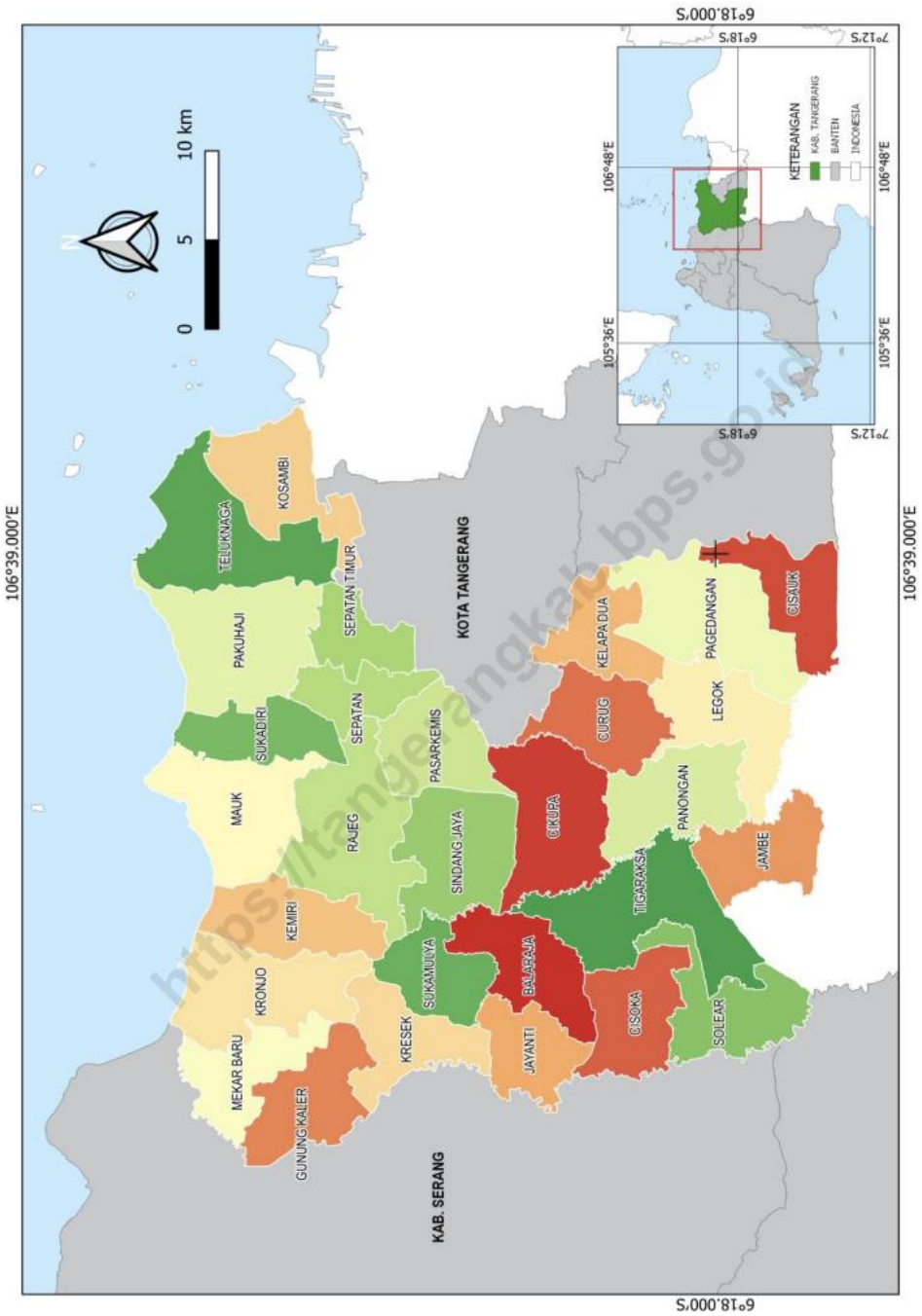
Kemudian, acuan yang kedua adalah berdasarkan Simpson *et al.* (2020) bahwa jumlah *sample* dalam penelitian dengan menggunakan metode IPA minimal berjumlah 100 hingga 200 responden. Sedangkan berdasarkan beberapa penelitian lainnya (Mantur & Chuanda, 2023); Sekaran & Bougie, 2016), dalam suatu penelitian jumlah minimal *sample* adalah 30 hingga maksimal jumlah responden di bawah 500. Sehingga dari beberapa acuan tersebut, dapat disimpulkan jumlah *sample* yang cukup untuk analisis indeks kepuasan masyarakat ini berkisar antara 30 hingga 400 responden.

BAB IV
GAMBARAN UMUM

4.1. Kondisi Geografis

Kabupaten Tangerang merupakan dataran rendah dengan ketinggian 0-85 meter diatas permukaan laut, terletak pada 6°00'00''-6°20'00" Lintang Selatan dan antara 106°20'00"- 106°43'00" Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Tangerang, adalah berupa daratan seluas 1.034,54 km persegi. Tahun 2024, wilayah administrasi Kabupaten Tangerang terdiri dari 29 kecamatan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Tangerang memiliki batas-batas: Utara – Laut Jawa; Selatan – Kabupaten Bogor; Barat – Kabupaten Serang dan Lebak; Timur – Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang dan Kota Jakarta Barat.

Secara administratif, Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah yang menjadi bagian dari Provinsi Banten. Kabupaten Tangerang terdiri dari 29 kecamatan dengan jumlah desa sebanyak 274 desa dengan pusat pemerintahan berada di Kecamatan Tigaraksa. Kecamatan yang memiliki area dengan luas terbesar adalah Kecamatan Rajeg dengan luas wilayah sebesar 5.370 Ha atau 5,60% dari luas wilayah Kabupaten Tangerang. Sedangkan Kecamatan yang memiliki wilayah dengan luasan terkecil adalah Kecamatan Sepatan dengan luas wilayah 1.732 Ha atau 1,80% dari total wilayah Kabupaten Tangerang. Sementara itu, jarak antara Kabupaten Tangerang dengan Pusat Pemerintahan Republik Indonesia (DKI Jakarta) sekitar 30 km, keduanya dihubungkan dengan lajur lalu lintas darat bebas hambatan Jakarta – Merak yang menjadi jalur utama lalu lintas perekonomian antara Pulau Jawa dengan Pulau Sumatera. Posisi geografis Kabupaten Tangerang yang bersebelahan dengan DKI Jakarta menjadikannya daerah dengan potensi besar untuk berkembang sebagai daerah penunjang Ibu Kota Negara. Kedekatan ini dan posisinya sebagai gerbang masuk antara Banten dan DKI Jakarta, menciptakan interaksi yang memicu fenomena ketergantungan timbal balik, yang berkontribusi pada perkembangan kawasan tersebut.



Gambar 2 Peta Wilayah Kabupaten Tangerang

(Sumber: Kabupaten Tangerang Dalam Angka 2025, BPS 2025)

Tabel 3 Luas Wilayah dan Jumlah Desa di Kabupaten Tangerang

No	Kecamatan	Luas Total Area (Km^2)	Jumlah Desa
1	Cisoka	31,21	10
2	Solear	34,07	7
3	Tigaraksa	55,30	14
4	Jambe	28,25	10
5	Cikupa	46,00	14
6	Panongan	36,15	8
7	Curug	30,83	7
8	Kelapa Dua	26,22	6
9	Legok	37,28	11
10	Pagedangan	50,75	11
11	Cisauk	30,05	6
12	Pasar Kemis	30,73	9
13	Sindang Jaya	41,39	7
14	Balaraja	32,30	9
15	Jayanti	24,88	8
16	Sukamulya	25,44	8
17	Kresek	29,99	9
18	Gunung Kaler	32,77	9
19	Kronjo	46,51	10
20	Mekar Baru	25,78	8
21	Mauk	44,94	12
22	Kemiri	33,45	7
23	Sukadiri	24,99	8
24	Rajeg	53,30	13
25	Sepatan	19,22	8
26	Sepatan Timur	19,66	8

No	Kecamatan	Luas Total Area (Km²)	Jumlah Desa
27	Pakuhaji	54,55	14
28	Teluknaga	52,41	13
29	Kosambi	36,09	10
	Total	**1034,54**	**274**

Sumber: Kabupaten Tangerang Dalam Angka 2025, BPS Kabupaten Tangerang 2025

4.2. Kondisi Topografi

Mayoritas area di Kabupaten Tangerang adalah dataran rendah dengan topografi yang cenderung rata, dimana kemiringan tanahnya umumnya antara 0 - 3% dan tinggi tanah variatif antara 0 hingga 50 m dari permukaan laut. Kabupaten Tangerang memiliki topografi yang didominasi oleh dataran rendah, khususnya di bagian utara yang mencakup Kecamatan Teluknaga, Mauk, Kemiri, Sukadiri, Kresek, Kronjo, Pasar Kemis, dan Sepatan, dengan ketinggian rata-rata antara 0 hingga 25 meter di atas permukaan laut. Sementara itu, dataran yang lebih tinggi terletak dari tengah menuju ke selatan dengan ketinggian lebih dari 25 meter di atas permukaan laut, berdasarkan data dari KKP tahun 2014. Di zona pesisir Kabupaten Tangerang, curah hujan tercatat sebesar 1182 mm pada tahun 2013, suhu udara rata-rata per bulan sekitar 27,8 derajat Celcius, dan kecepatan angin rata-rata mencapai 5,8 Knots setiap bulannya (Aida et.al., 2016).

Di bagian utara Kabupaten Tangerang, tinggi tanah berkisar antara 0 hingga 25 meter di atas permukaan laut, mencakup wilayah-wilayah seperti kecamatan Teluk Naga, Mauk, Kemiri, Sukadiri, Kresek, Kronjo, Pasar Kemis, dan Sepatan. Sementara itu, mulai dari bagian tengah hingga selatan, tinggi tanahnya melebihi 25 meter di atas permukaan laut. Mengacu pada kondisi topografi tersebut, wilayah Kabupaten Tangerang bisa dikategorikan menjadi dua zona ketinggian yang berbeda, dengan 44.595 Hektar atau 40,16% dari wilayahnya berada pada rentang ketinggian 0 hingga 25 meter, dan 66.443 Hektar atau 59,84% memiliki ketinggian tanah 26 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Hal ini mengindikasikan bahwa Sebagian besar wilayah dataran di Kabupaten Tangerang terletak pada ketinggian 0 hingga 25 meter di atas permukaan laut.

BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam kajian ini memberikan gambaran awal mengenai latar belakang masyarakat yang menjadi sumber data persepsi terhadap layanan infrastruktur di Kabupaten Tangerang. Berdasarkan hasil survei yang ditampilkan pada Tabel 4, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif, yaitu 17–45 tahun, dengan proporsi terbesar pada kelompok usia 17–35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi yang dikumpulkan berasal dari kelompok masyarakat yang aktif secara sosial dan ekonomi.

Tabel 4 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	%
Usia (Tahun)	17-35	46,43%
	36-45	21,43%
	> 45	32,14%
Tingkat Pendidikan Terakhir	SMP/Sederajat	1,79%
	SMA/Sederajat	17,86%
	Diploma/Sarjana	60,71%
	Master/Doktor	19,64%
Jenis Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	60,71%
	Pelajar/Mahasiswa	7,14%
	Pegawai Swasta	8,93%
	Ibu Rumah Tangga	12,50%
	Wirausaha	5,36%
	Pekerja Lepas/Freelance	5,36%

Sumber: Hasil Olahan Data, 2025

Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan Diploma/Sarjana, yang mencerminkan tingkat literasi yang cukup baik dalam memahami dan menilai kualitas layanan infrastruktur. Sementara itu, jenis pekerjaan responden didominasi oleh kelompok PNS/TNI/Polri, yang menunjukkan keterlibatan aparatur negara dalam memberikan penilaian terhadap layanan publik. Keberagaman latar belakang ini memberikan validitas yang lebih kuat terhadap hasil kajian IKLI.

5.2 Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur di Kabupaten Tangerang, diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) agregat yang ada di Tabel 5 sebesar **72,41**. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat berada dalam kategori **PUAS** terhadap layanan infrastruktur yang tersedia. Namun, jika ditelusuri lebih dalam, terdapat variasi yang cukup signifikan antar jenis infrastruktur.

Tabel 5 Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur Masyarakat Kabupaten Tangerang

Infrastruktur	Indikator	Aktual	Ideal	Kesesuaian	Kesenjangan	CSI / IKLI
RSUD	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,75	3,89	96,33	0,14	72,41
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,63	3,86	93,98	0,23	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,77	3,96	95,05	0,20	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,52	3,91	89,95	0,39	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,72	4,02	92,67	0,29	
Puskesmas	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,91	3,98	98,21	0,07	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,91	3,98	98,21	0,07	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,86	3,88	99,54	0,02	

Infrastruktur	Indikator	Aktual	Ideal	Kesesuaian	Kesenjangan	CSI / IKLI
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,80	3,95	96,38	0,14	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,78	3,97	95,16	0,19	
Posyandu	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,63	3,91	92,69	0,29	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,70	3,93	94,09	0,23	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,63	3,91	92,69	0,29	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,59	3,93	91,36	0,34	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,56	3,94	90,37	0,38	
Panti Sosial	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	4,57	4,57	100,00	0,00	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	4,57	4,57	100,00	0,00	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	4,57	4,57	100,00	0,00	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	4,57	4,57	100,00	0,00	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	4,57	4,57	100,00	0,00	
SDN	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,80	4,14	91,81	0,34	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,80	4,05	93,83	0,25	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,68	4,13	89,18	0,45	

Infrastruktur	Indikator	Aktual	Ideal	Kesesuaian	Kesenjangan	CSI / IKLI
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,66	4,14	88,36	0,48	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,67	4,11	89,25	0,44	
SMPN	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,71	3,95	94,12	0,23	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,73	3,95	94,57	0,21	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,71	3,95	94,12	0,23	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,61	3,96	90,99	0,36	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,70	3,96	93,46	0,26	
Air Minum	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,84	4,00	95,98	0,16	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,79	3,98	95,07	0,20	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,82	3,95	96,83	0,13	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,73	3,96	94,21	0,23	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,77	3,95	95,31	0,19	
Pengelolaan Limbah	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,14	3,82	82,24	0,68	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,11	3,79	82,08	0,68	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,11	3,80	81,69	0,70	

Infrastruktur	Indikator	Aktual	Ideal	Kesesuaian	Kesenjangan	CSI / IKLI
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,11	3,77	82,46	0,66	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,10	3,79	81,65	0,70	
Rumah Layak Huni	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,75	4,00	93,75	0,25	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,73	4,04	92,48	0,30	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,75	4,09	91,70	0,34	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,73	4,07	91,67	0,34	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,72	4,07	91,55	0,34	
Jaringan Jalan	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,52	3,96	88,74	0,45	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,46	3,98	87,00	0,52	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,39	3,96	85,59	0,57	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,36	3,95	85,07	0,59	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,29	3,89	84,50	0,60	
Angkutan Umum	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,25	3,89	83,49	0,64	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,27	3,89	83,94	0,63	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,13	3,91	79,91	0,79	

Infrastruktur	Indikator	Aktual	Ideal	Kesesuaian	Kesenjangan	CSI / IKLI
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,14	3,86	81,48	0,71	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,07	3,88	78,97	0,82	
Alat Pemberi Sinyal Lalu Lintas	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,48	3,79	91,98	0,30	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,39	3,75	90,48	0,36	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,39	3,77	90,05	0,38	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,41	3,77	90,52	0,36	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,40	3,78	89,85	0,38	
Penerangan Jalan Umum	1. Ketersediaan/keberadaan infrastruktur	3,16	3,93	80,45	0,77	
	2. Keterjangkauan/kemudahan akses terhadap infrastruktur	3,14	3,91	80,37	0,77	
	3. Kesinambungan/tersedianya infrastruktur secara terus-menerus	3,11	3,95	78,73	0,84	
	4. Kesesuaian jumlah dari infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat	3,09	3,93	78,64	0,84	
	5. Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur dengan kebutuhan	3,04	3,94	77,10	0,90	

Sumber: Hasil Olahan Data, 2025

Tabel 6 Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur Masyarakat Kabupaten Tangerang per Jenis Layanan

Layanan	Kode Indikator	Skor Aktual (1-5)	Skor Ideal (1-5)	Nilai CSI/ILKI (0-100)	Rata-Rata Kesesuaian
RSUD	A	3,68	3,93	73,55	93,60
Puskesmas	B	3,85	3,95	77,04	97,50
Posyandu	C	3,62	3,92	72,39	92,24
Panti Sosial	D	4,57	4,57	91,43	100,00
SDN	E	3,72	4,12	74,46	90,49
SMPN	F	3,69	3,95	73,87	93,45
Air Minum	G	3,79	3,97	75,76	95,48
Pengelolaan Limbah	H	3,11	3,79	62,25	82,02
Rumah Layak Huni	I	3,74	4,05	74,75	92,23
Jaringan Jalan	J	3,40	3,95	68,08	86,18
Angkutan Umum	K	3,17	3,89	63,41	81,56
Alat Pemberi Sinyal Lalu Lintas	L	3,42	3,77	68,31	90,57
Penerangan Jalan Umum	M	3,11	3,93	62,14	79,06

Sumber: Hasil Olahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat bahwa sebagian besar skor Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur untuk setiap jenis layanan berkisar di 60-78. Hal ini memperlihatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap jenis infrastruktur yang dinilai berada pada kategori puas. Hanya pada infrastruktur Panti sosial, skor kepuasan mencapai angka 91,43, yang menandakan masyarakat sangat puas dengan layanan Panti sosial milik Pemda Kabupaten Tangerang. Untuk indeks kepuasan terkecil sebsar 62,14 dimiliki oleh infrastruktur Penerangan Jalan Umum.

Secara lebih detail, dapat terlihat dari tabel tersebut, bahwa tingkat **kesesuaian yang tinggi** tidak selalu menjamin nilai **Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur** yang sama

tinggi. Hal ini karena nilai kesesuaian menggambarkan *perbandingan relatif antara skor aktual dan skor ideal*, bukan persepsi absolut terhadap mutu pelayanan. Suatu layanan dapat memiliki kesesuaian tinggi jika ekspektasi masyarakat rendah, meskipun kinerjanya sebenarnya belum optimal. Sebagai contoh, dari Tabel 6, ika dibandingkan Posyandu memiliki nilai kesesuaian posyandu lebih tinggi dibandingkan SDN, namun indeks kepuasan SDN lebih tinggi dibandingkan posyandu. Hal ini dapat terjadi karena **layanan pendidikan dasar memiliki tingkat kepentingan dan ekspektasi yang jauh lebih tinggi** di mata masyarakat, dibandingkan dengan posyandu. Dalam analisis IPA, atribut dengan nilai kepentingan tinggi memberi bobot lebih besar dalam pembentukan nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur. Artinya, meskipun kesesuaian SDN sedikit lebih rendah (artinya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan), masyarakat menilai keberadaan dan kinerja sekolah dasar sebagai sangat penting, sehingga memberikan kontribusi lebih besar pada skor kepuasan keseluruhan. Dengan kata lain, walaupun masyarakat mungkin masih mengeluhkan beberapa hal dari layanan pendidikan dasar, dampak emosional dan sosial dari layanan pendidikan yang dirasakan tetap tinggi, sehingga nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur lebih tinggi.

Berdasarkan Tabel 6, dapat terlihat bahwa:

a. **RSUD** memiliki nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur sebesar 73,55 dengan kesesuaian 93,60%. Meskipun tingkat kesesuaian tergolong tinggi (mendekati ideal), nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur menunjukkan tingkat **Puas**. Ini menunjukkan adanya ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap layanan RSUD, dengan performa yang cukup baik.
b. **Puskesmas** memperoleh Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 77,04 dan kesesuaian 97,50%, menandakan hasil yang baik dari sisi kesesuaian maupun kepuasan. Masyarakat merasa **Puas** dengan layanan ini, yang mana layanan sudah berjalan sesuai harapan. menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan dasar kesehatan telah berhasil memenuhi ekspektasi.
c. **Posyandu** memiliki nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 72,39 dengan kesesuaian 92,24% menunjukkan bahwa masyarakat tergolong **Puas**, meskipun nilainya

masih di bawah layanan kesehatan lainnya seperti Puskesmas dan RSUD. Kesimpulan ini relatif sejalan, artinya tingkat pelayanan Posyandu cukup baik namun masih perlu peningkatan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

d. **Panti Sosial** menjadi salah satu infrastruktur dengan tingkat kepuasan tinggi. Nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur sebesar 91,43% (**Sangat Puas**) dengan nilai kesesuaian di angka 100%. Dari hasil lapang, terlihat bahwa layanan yang diberikan oleh sudah sangat sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat ini tentunya adalah masyarakat yang pernah mengakses layanan pada panti sosial milik Dinas Sosial Kabupaten Tangerang.
e. **SDN (Sekolah Dasar Negeri)** menunjukkan Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 74,46 dengan kesesuaian 90,49%. Hasil indeks kepuasan memperlihatkan masyarakat telah **Puas** dengan layanan SDN, dengan tingkat kesesuaian yang tinggi. Namun, masih ada peluang untuk peningkatan mutu fasilitas dan lingkungan belajar agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.
f. **SMPN (Sekolah Menengah Pertama Negeri)** memiliki nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 73,87 dengan kesesuaian 93,45% memperlihatkan kondisi hampir serupa dengan SDN — tingkat kesesuaian dan kepuasan yang baik. Masyarakat **Puas** dengan layanan SMPN.
g. **Air Minum** memperoleh Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 75,76 dan kesesuaian 95,48%, menunjukkan bahwa masyarakat telah **Puas** dengan kesesuaian berada pada level tinggi. Hal ini menandakan bahwa kinerja pelayanan air bersih telah memenuhi ekspektasi masyarakat
h. **Pengelolaan Limbah** menjadi salah satu sektor dengan nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur yang lebih rendah dibandingkan lainnya. Layananan ini mencatat Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 62,25 dengan kesesuaian 82,02%. Masyarakat tetap tergolog **Puas**, namun skor ini relatif mendekati kategori cukup puas. Dalam hal ini masyarakat menilai layanan pengelolaan limbah masih belum optimal baik dari sisi kinerja maupun kesesuaian terhadap kebutuhan. Jika dalam pelaksanan kedepannya tidak ada perbaikan secara bertahap, mungkin saja skor kepuasan akan semakin menurun.

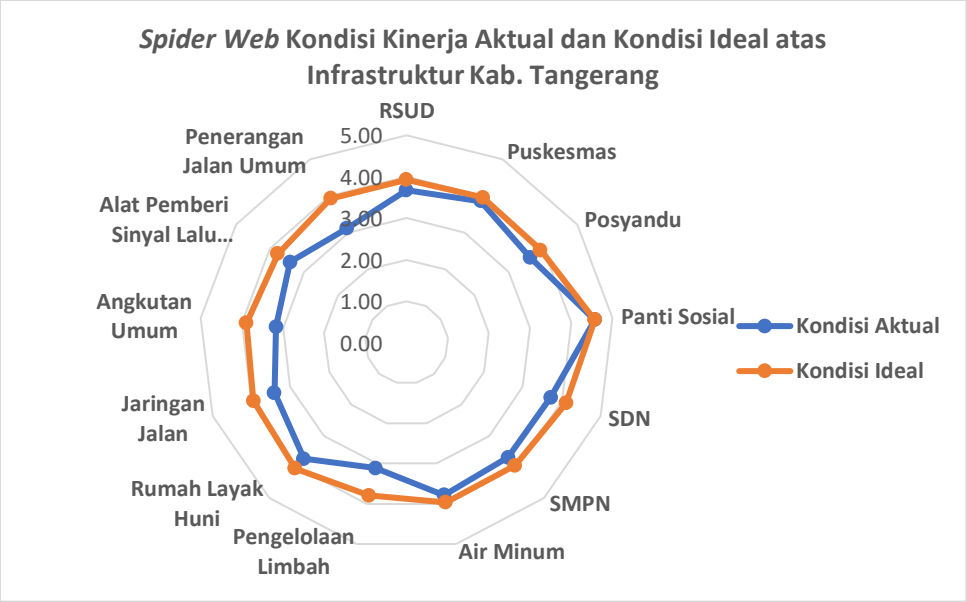
i. **Rumah Layak Huni** memiliki Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 74,75 dan kesesuaian 92,23%, menunjukkan kesesuaian tinggi dengan kepuasan yang juga baik (**Puas**). Ini menunjukkan hasil yang selaras—pelaksanaan program sudah cukup tepat sasaran dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

j. **Jaringan Jalan** memiliki nlai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 68,08 dan kesesuaian 86,18% menunjukkan tingkat kesesuaian relatif baik namun dengan kepuasan yang lebih rendah. Ini mermperlihatka eskipun kesesuaian cukup tinggi, masyarakat tetap kurang puas, kemungkinan karena harapan terhadap kualitas jalan jauh lebih tinggi dibandingkan kondisi aktualnya.

k. **Angkutan Umum** mencatat Angkutan umum memperoleh Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 63,41 dan kesesuaian 81,56%, keduanya memiliki skor relatif lebih rendah dibandingkan layanan lainnya. Masyarakat menilai kinerja transportasi umum belum optimal dan tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka.

l. **Alat Pemberi Sinyal Lalu Lintas** menunjukkan nlai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur 68,31 dengan kesesuaian tinggi sebesar 90,57%. Hal ini memperlihatkan kondisi yang agak kontradiktif — kesesuaian tinggi tetapi indeks kepuasan tidak terlalu tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun performa layanan ini sudah sesuai dengan ekspektasi teknis, masyarakat mungkin tidak menganggapnya sebagai layanan yang penting atau berdampak langsung pada kenyamanan sehari-hari.

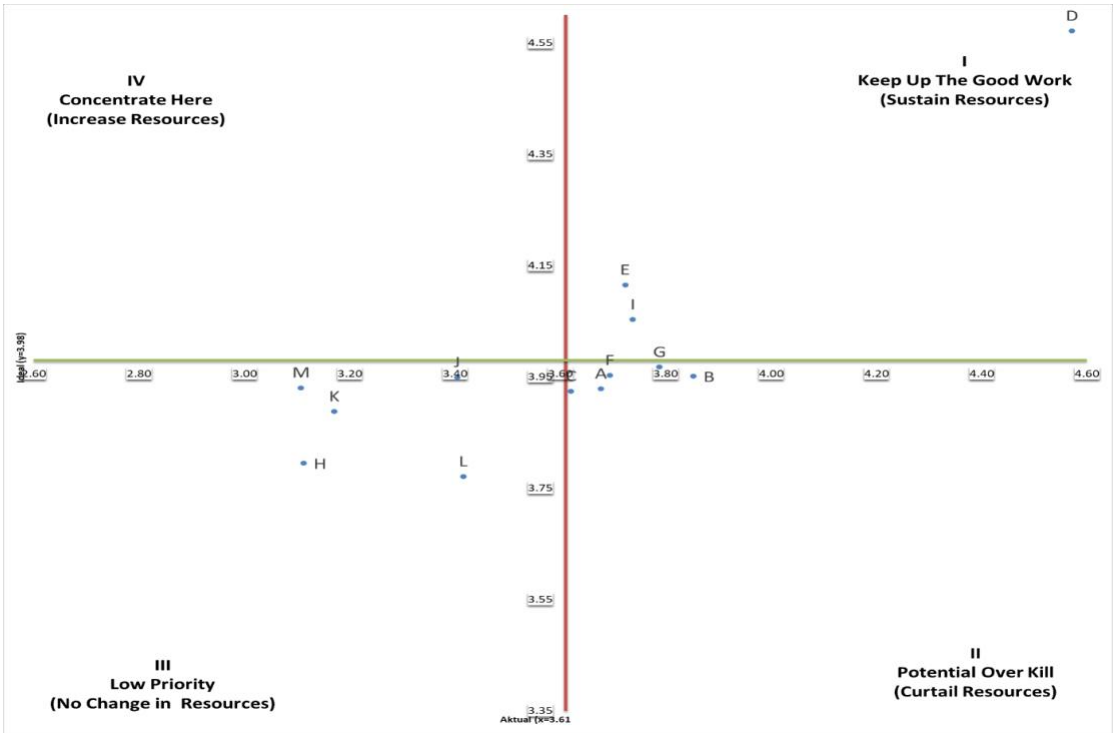
m. **Penerangan Jalan Umum (PJU)** memiliki Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur terendah yaitu 62,14 dengan kesesuaian 79,06%. Hasil ini konsisten — kesesuaian yang tidak tinggi sejalan dengan skor Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur yang tidak setinggi layanan lainnya. Kondisi ini mencerminkan masih kurangnya pemerataan fasilitas penerangan di beberapa wilayah.



Gambar 3 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Infrastruktur di Kabupaten Tangerang

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

Visualisasi melalui grafik *Spider Web* pada Gambar 3 memberikan informasi mengenai gap antara kondisi aktual dan ideal dari masing-masing jenis infrastruktur. Grafik menunjukkan bahwa RSUD, Panti Sosial, SDN, SMPN, dan Air Minum memiliki bentuk yang hampir simetris antara kondisi aktual dan ideal, menandakan bahwa layanan tersebut sudah cukup memuaskan dan selaras dengan harapan masyarakat. Sebaliknya, Pengelolaan Limbah dan Penerangan Jalan Umum menunjukkan bentuk grafik yang menyempit di sisi aktual, yang berarti masyarakat merasa bahwa layanan ini belum memenuhi standar yang diharapkan, terutama dalam aspek kualitas dan kesinambungan. Infrastruktur transportasi seperti angkutan umum juga menunjukkan gap yang cukup besar, terutama dalam hal kenyamanan dan aksesibilitas. Grafik Spider Web ini memperkuat temuan dari CSI/ Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur dan IPA, serta memberikan visualisasi yang mudah dipahami untuk menunjukkan sektor mana yang perlu ditingkatkan. Pemerintah daerah dapat menggunakan grafik ini sebagai alat komunikasi kebijakan kepada publik dan pemangku kepentingan, sekaligus sebagai dasar untuk menyusun strategi peningkatan layanan infrastruktur secara berkelanjutan.

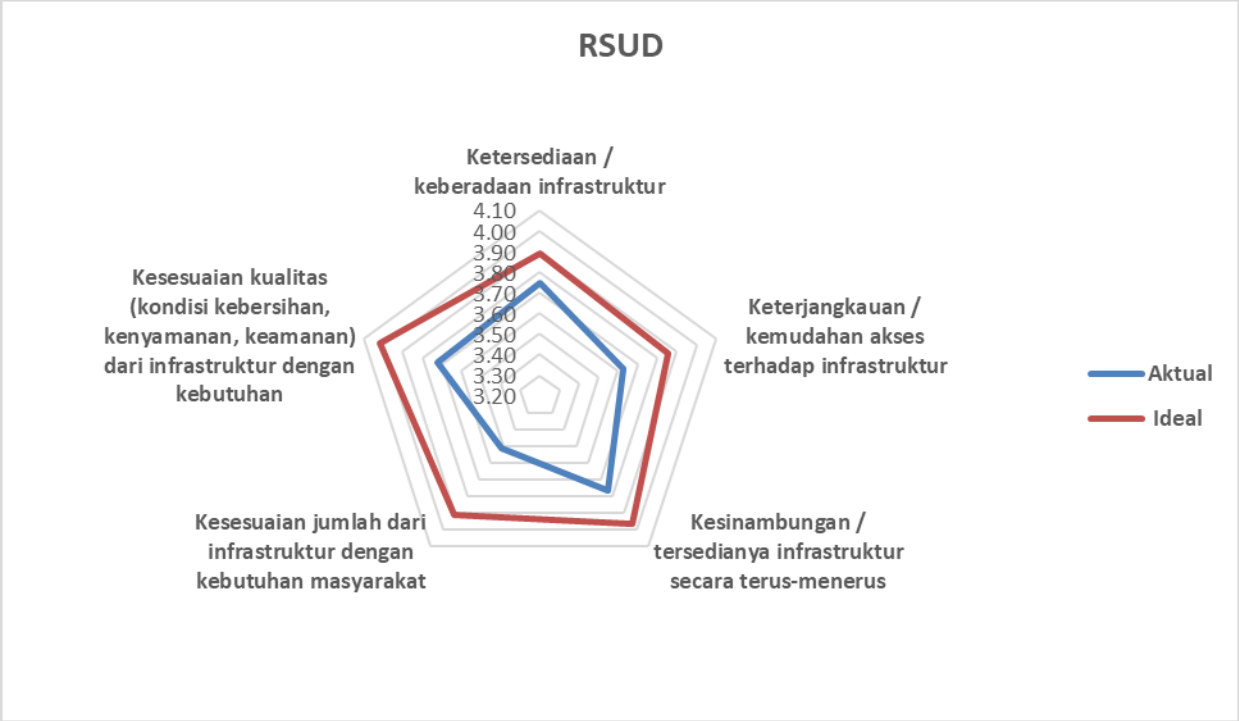


Gambar 4 Diagram Importance Performance Analysis (IPA) Infrastruktur di Kabupaten Tangerang

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

Hasil pemetaan melalui kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Gambar 4 memperlihatkan hasil bahwa walaupun layanan infrastruktur memiliki kesesuaian yang tinggi antara kinerja aktual dengan harapan/idealnya, namun bisa saja nilai kesesuaian tersebut belum mencapai rata-rata keseluruhan nilai harapan masyarakat. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat tidak ada layanan infrastruktur yang berada pada kuadran proritas perbaikan, namun ada satu infrastruktur yang mendekati kondisi perlu perbaikan. Infrastruktur tersebut adalah Jaringan Jalan (kode J), yang berarti masyarakat menganggap layanan ini penting namun kinerjanya masih rendah. Ini menjadi sinyal kuat bagi pemerintah daerah untuk segera melakukan intervensi kebijakan dan alokasi anggaran yang lebih besar pada sektor-sektor tersebut. Sementara itu, layanan seperti SDN, Panti Sosial, dan Rumah Layak Huni berada pada kuadran pertahankan kinerja, karena secara keseluruhan dinilai penting dan telah memberikan kinerja yang memuaskan. Pemerintah perlu menjaga konsistensi dan melakukan pemeliharaan berkala agar kualitas layanan tetap terjaga. Beberapa layanan seperti Penerangan Jalan Umum, Pengelolaan Limbah, dan Angkutan

Umum berada pada kuadran prioritas rendah, yang meskipun kinerjanya belum optimal, tidak dianggap terlalu penting oleh masyarakat sehingga perbaikannya dapat dilakukan secara bertahap. Pemetaan IPA ini memberikan arah strategis bagi pemerintah daerah untuk menentukan prioritas pembangunan dan perbaikan layanan secara lebih terukur dan berbasis kebutuhan masyarakat.

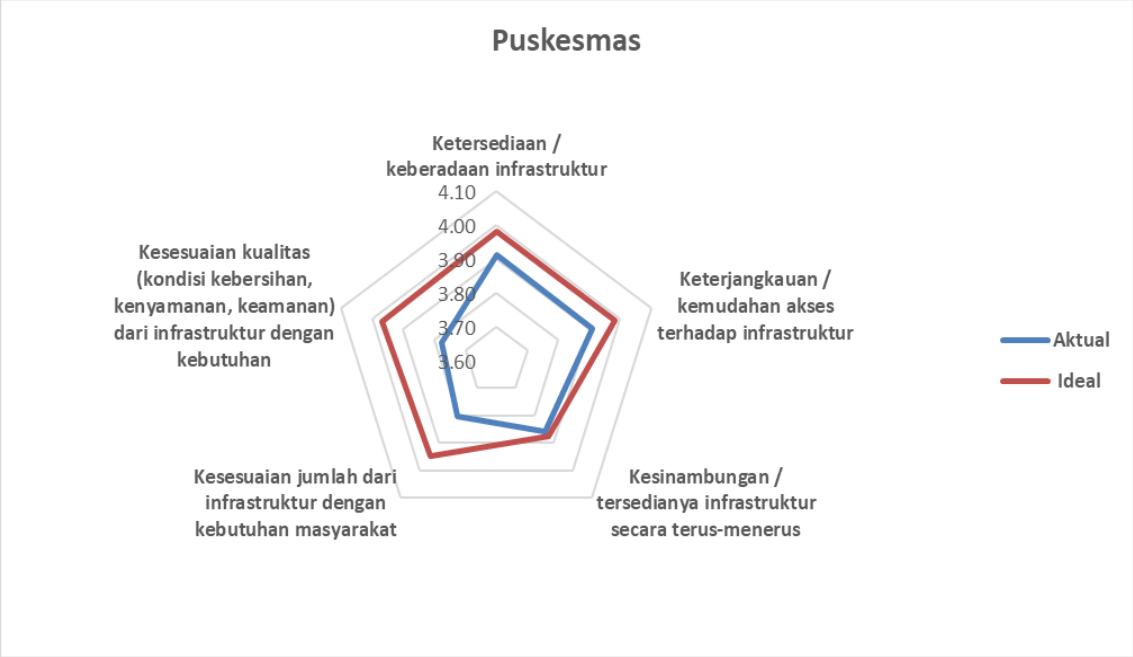


Gambar 5 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal RSUD di Kabupaten Tangerang

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

Secara lebih detail, analisis akan lebih tajam jika melihat performa dari setiap aspek pada indeks kepuasan di setiap jenis infrastruktur. Gambar 5 memperlihat perbedaan kinerja aktual dan harapan/ideal dari aspek RSUD. *Spider web* RSUD menunjukkan kinerja aktual yang mendekati nilai ideal pada ketersediaan dan kesinambungan, namun masyarakat merasa jumlah RS masih jauh dari kebutuhan masyarakat. Responden menyoroti masih minimnya rumah sakit besar yang benar-benar ramah bagi rakyat kecil serta keterbatasan fasilitas bagi peserta BPJS. Di beberapa wilayah, RSUD terdekat dinilai kurang memadai dan tidak mampu menampung kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akses sudah relatif terbuka, kualitas layanan, kapasitas ruang perawatan, serta ketersediaan

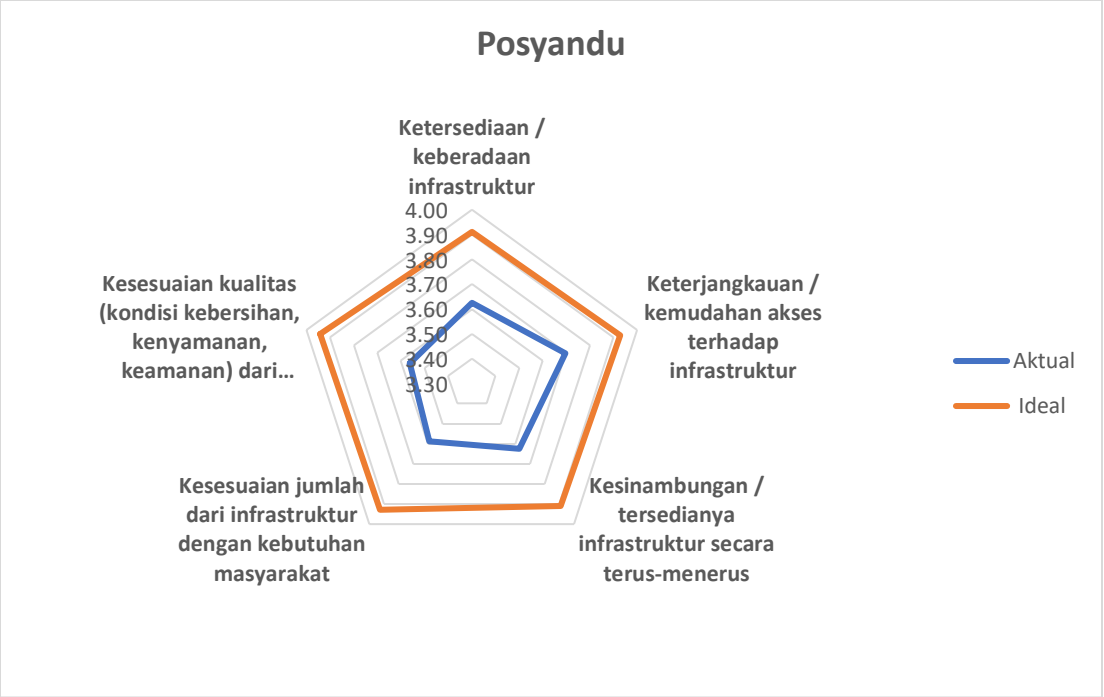
fasilitas medis perlu segera ditingkatkan agar masyarakat memperoleh layanan kesehatan yang layak tanpa hambatan biaya maupun jarak. Pemerintah daerah perlu memperluas layanan RSUD sekaligus memastikan seluruh fasilitas kesehatan mampu melayani pasien BPJS dengan standar yang memadai.



Gambar 6 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Puskesmas

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

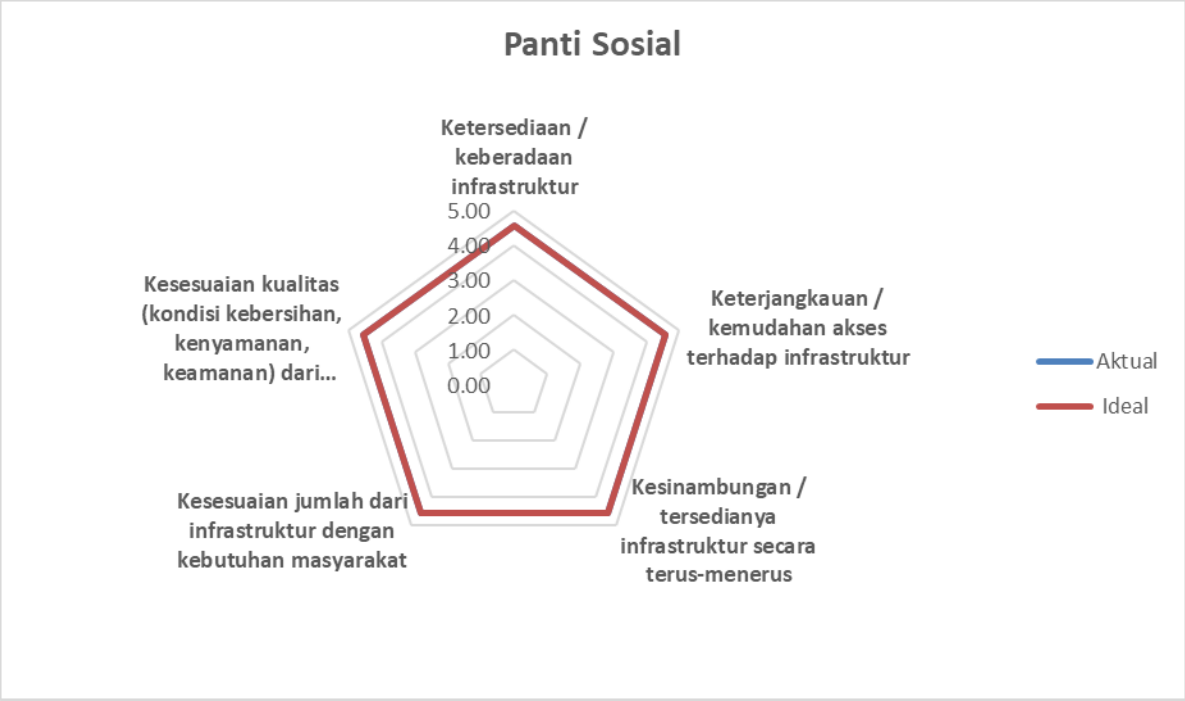
Nilai aktual Puskesmas mendekati ideal untuk ketersediaan, keterjangkauan, dan kesinambungan terdapat pada Gambar 6. Hal menunjukkan akses masyarakat cukup baik. Namun, nilai aktual terlihat cukup jauh dari idealnya pada aspek kesesuaian kualitas dan kesesuaian jumlah. Beberapa responden juga menyoroti keterbatasan dari fasilitas penunjang serta kenyamanan dari puskesmas. Oleh karena itu, peningkatan jumlah Puskesmas dengan fasilitas yang lebih lengkap dan pelayanan yang konsisten menjadi kebutuhan mendesak.



Gambar 7 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Posyandu

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

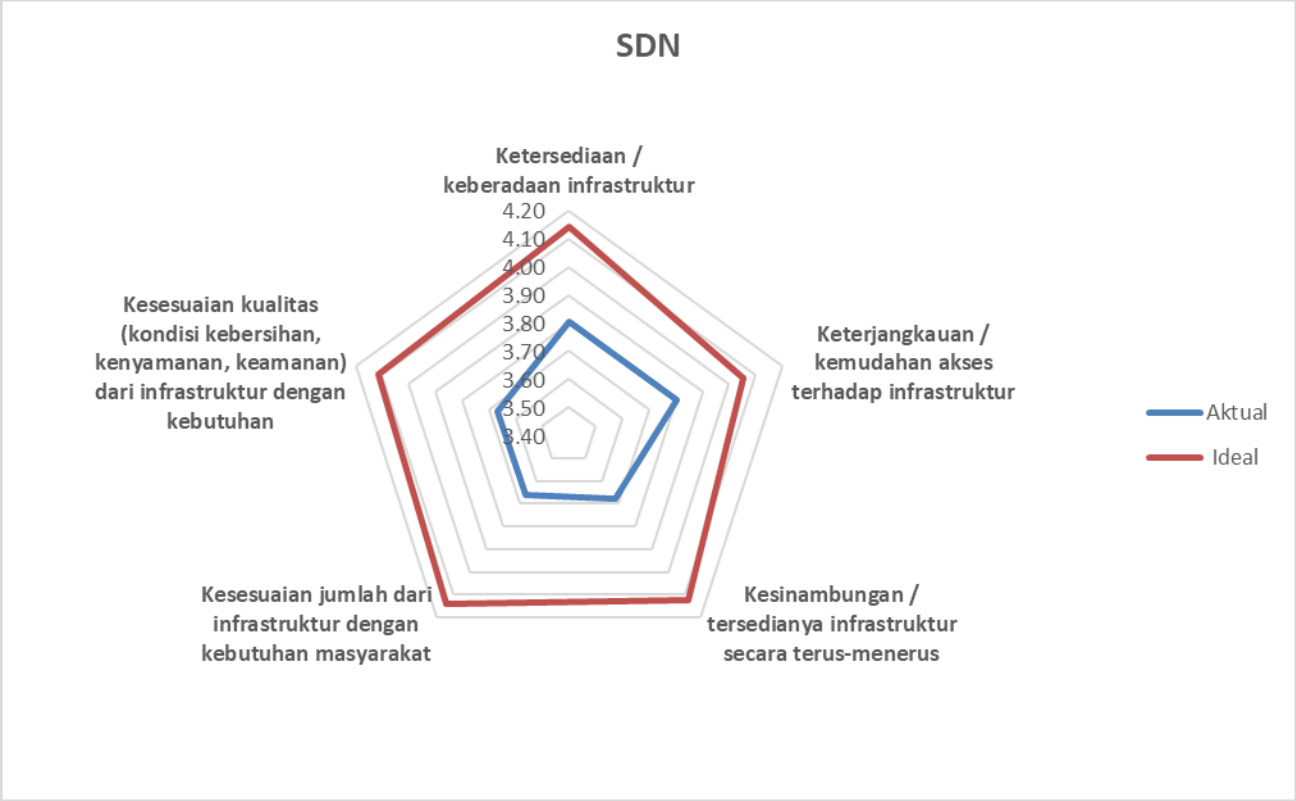
Kinerja Posyandu menunjukkan layanan yang relatif mudah diakses masyarakat, namun sebagian warga menilai kesesuaian kualitas dan jumlah yang masih kurang terdapat pada Gambar 7. Perlu adanya penguatan operasional dan dukungan dari pemerintah daerah agar Posyandu dapat berfungsi secara berkelanjutan dan tidak hanya aktif pada waktu-waktu tertentu. Dukungan anggaran dan pelatihan kader menjadi kunci agar Posyandu dapat memberikan pelayanan dasar yang konsisten dan berkualitas.



Gambar 8 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Panti Sosial

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

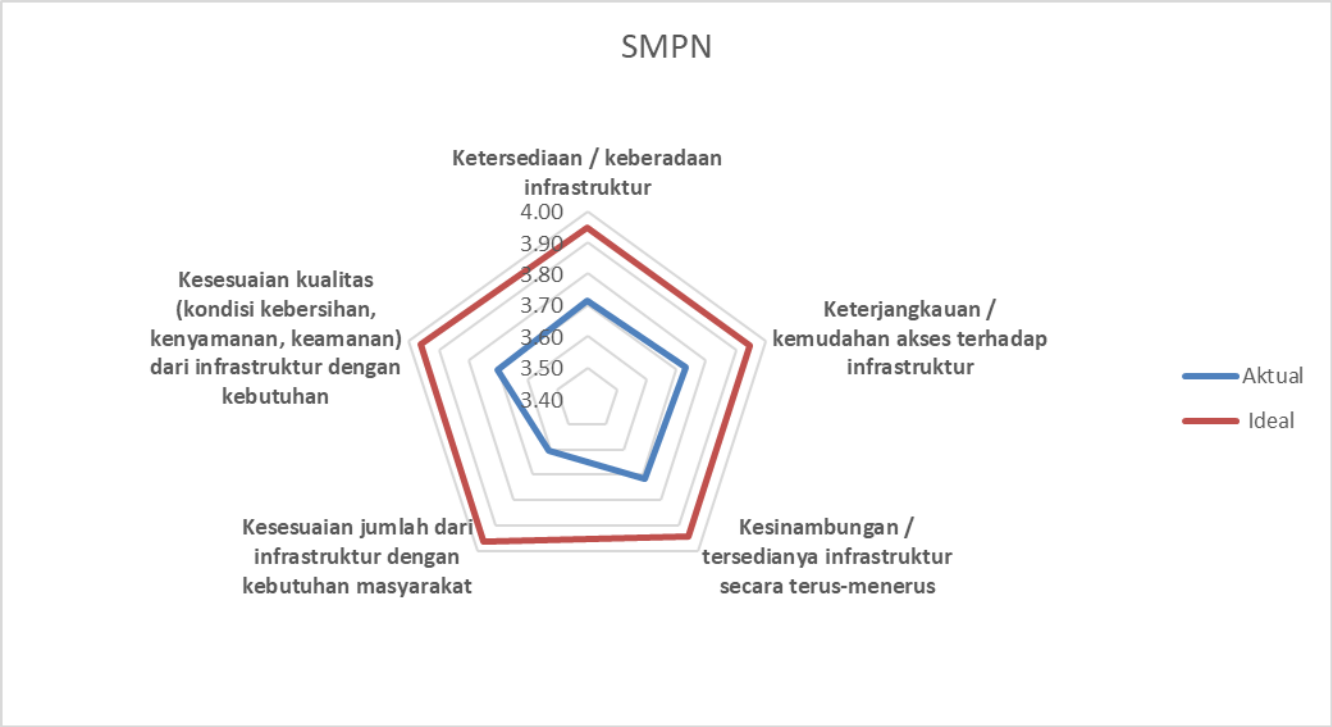
Nilai aktual Panti Sosial sudah sama persis dengan skor harapan/ideal dari masyarakat. Hal ini memperlihatkan bagaimana masyarakat pengguna layanan panti sosial merasa layanan yang ada telah sesuai dengan kebutuhan. Namun masih ada beberapa kekurangan bagi masyarakat umum, diantaranya minimnya informasi dan sosialisasi layanan panti kepada publik. Banyak warga belum mengetahui keberadaan atau fungsi panti sosial di wilayahnya. Hal ini menandakan bahwa perbaikan yang dibutuhkan tidak hanya pada jumlah dan fasilitas panti, tetapi juga pada strategi komunikasi agar layanan sosial dapat diakses kelompok rentan secara lebih luas dan efektif. Pemerintah perlu memperkuat jejaring informasi publik dan memperbanyak program penjangkauan bagi kelompok rentan.



Gambar 9 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal SDN

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

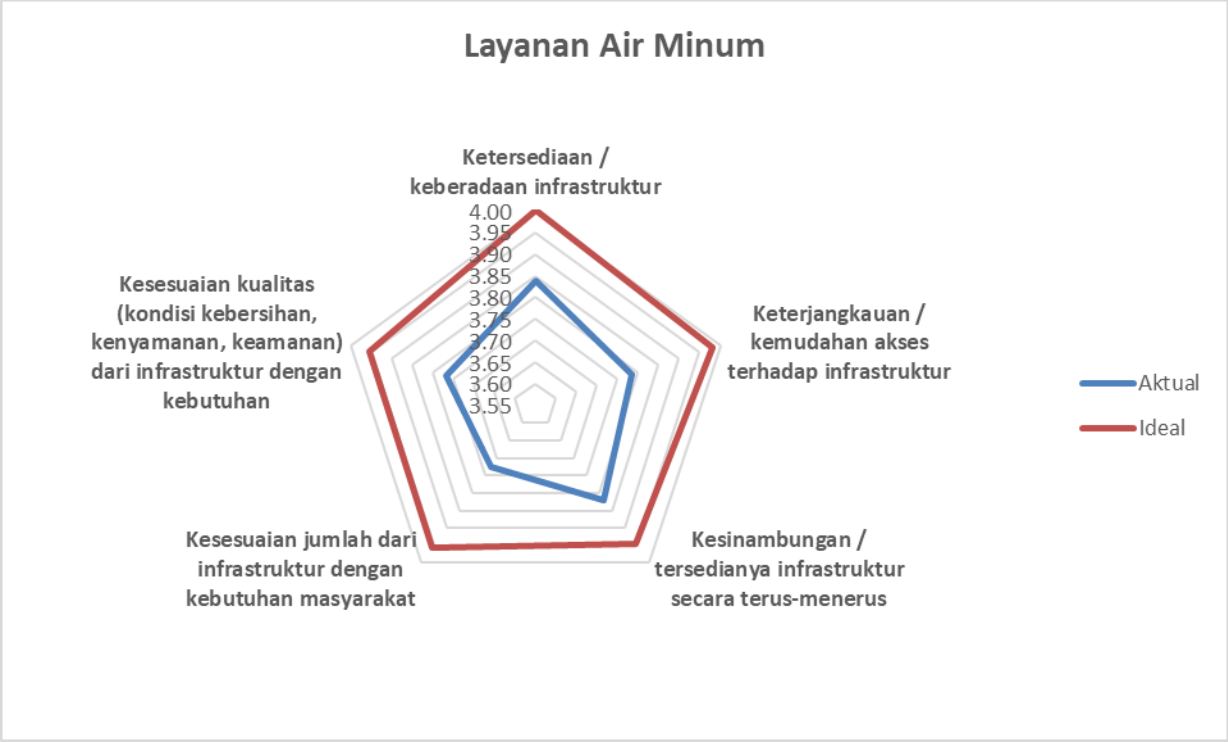
Pada Gambar 9 spider web SDN menunjukkan kinerja yang baik dengan dari sisi ketersediaan dan kemudahan akses. Namun, nilai yang rendah berada pada kesesuaian kualitas dan jumlah infrastruktur. Hal yang menjadi perhatian masyarakat adalah masih kurangnya SD Negeri bagi masyarakat, terutama di daerah perumahan. Selain itu, perlu juga penambahan jumlah kelas untuk SD Negeri yang telah ada.



Gambar 10 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal SMPN

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

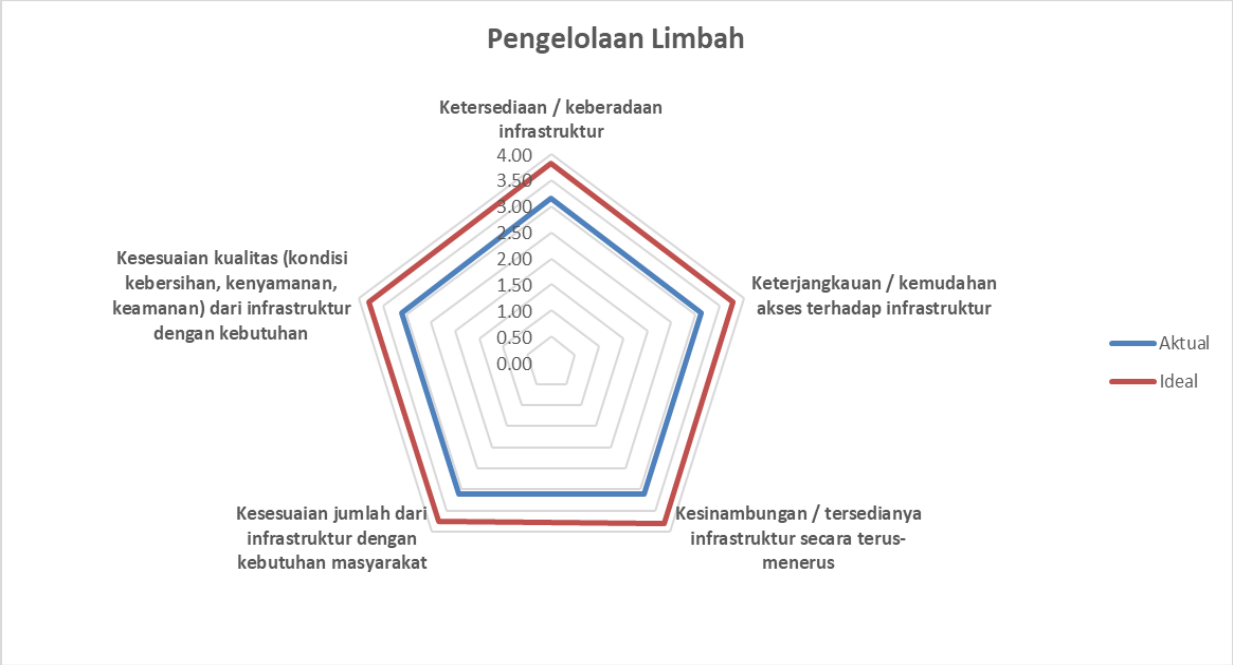
Hasil analis unutk SMPN menunjukkan masih ada kesenjangan antara kondisi aktual dan ideal dalam hal kesesuaian jumlah infrastruktur sekolah. Hal ini diperkuat oleh keluhan masyarakat yang menyoroti keterbatasan jumlah sekolah menengah. Jenjang sekolah menengah doanggap jumlahnya jauh lebih sedikit dibanding SDN. Warga berharap pembangunan SMPN dapat diperluas ke wilayah-wilayah padat penduduk serta di kawasan perumahan. Selain itu, perbaikan fasilitas fisik dan sarana belajar perlu menjadi prioritas agar kualitas pembelajaran meningkat seiring dengan pemerataan jumlah sekolah. Di beberapa kecamatan, dari sepuluh SDN hanya tersedia tiga SMPN. Kondisi ini menyebabkan ketimpangan akses pendidikan berjenjang dan tingginya beban biaya bagi keluarga yang harus menyekolahkan anak ke luar wilayah. Pemerataan jumlah SMPN dan peningkatan sarana belajar harus menjadi agenda prioritas untuk menjamin kesempatan belajar yang setara bagi seluruh anak.



Gambar 11 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Air Minum

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

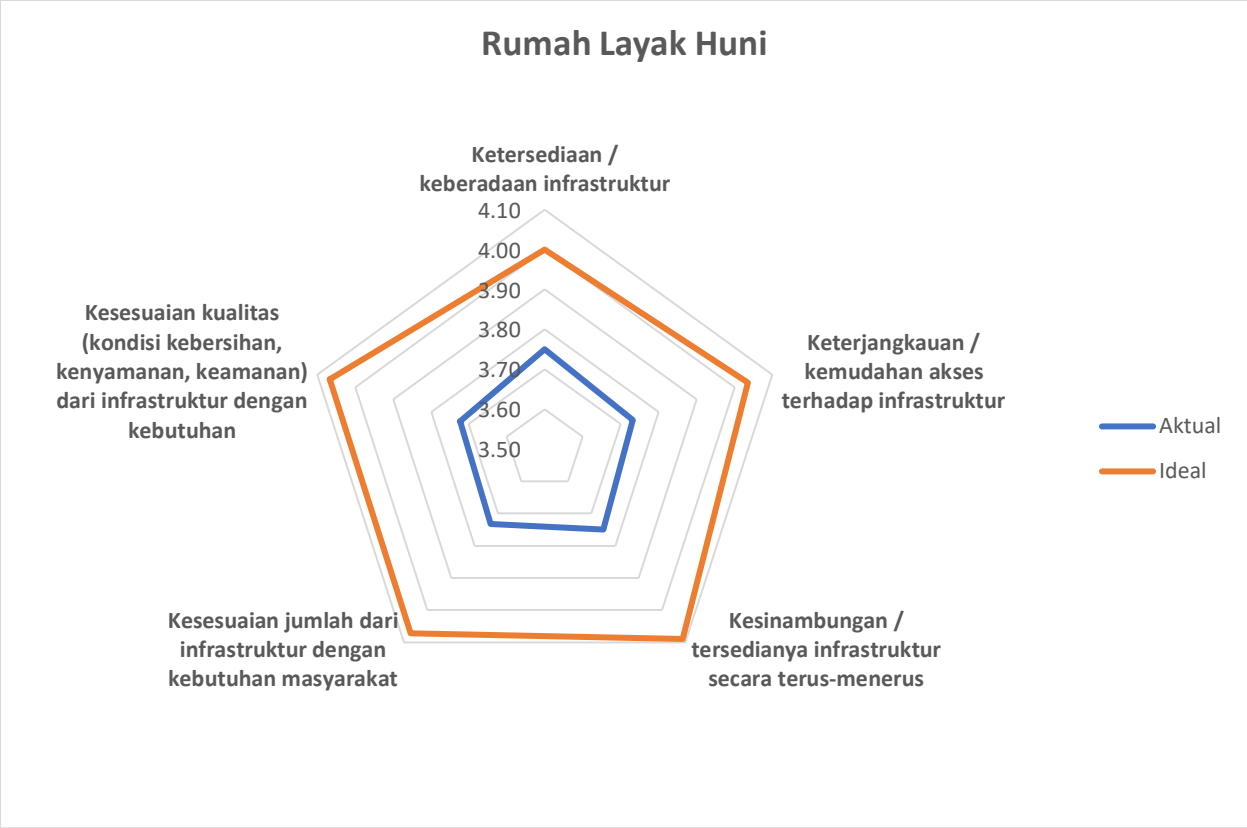
Layanan Air Minum menunjukkan kesenjangan besar antara kondisi aktual dan ideal, terutama pada kesesuaian jumlah dengan kebutuhan. Di beberapa desa, warga masih mengandalkan air sumur karena belum ada jaringan PDAM yang menjangkau. Pemerintah. Responden juga menyampaikan keluhan tentang tagihan PDAM yang tidak sesuai dengan pemakaian. Akses air bersih secara umum juga belum merata di seluruh daerah. Pemerintah aerah perlu memperbaiki sistem distribusi dengan membangun PDAM hingga ke desa-desa, peningkatan transparansi dan akurasi pencatatan meter air, serta menjamin kualitas air agar sesuai standar kesehatan.



Gambar 12 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Pengelolaan Limbah

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

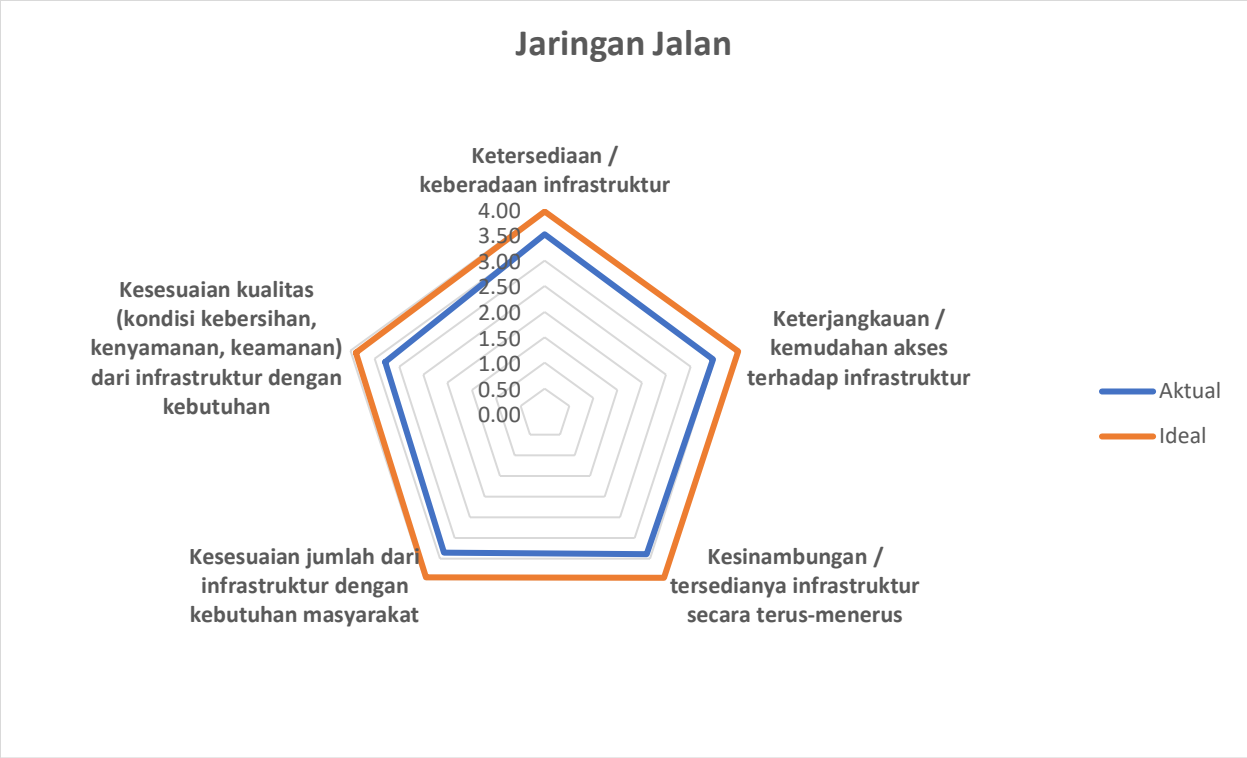
Nilai aktual pengelolaan limbah untuk kelima aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, kesesuaian jumlah, dan kesesuaian kualitas, masih jauh dibawah dari nilai ideal/harapannya. Banyak wilayah belum memiliki instalasi pengolahan limbah yang memadai, bahkan belum ada sistem pengumpulan dan pengolahan di tingkat kecamatan seperti di Jayanti. Warga juga mengeluhkan bau tidak sedap dari lokasi pembuangan sampah yang mencemari lingkungan sekitar. Hal ini menunjukkan perlunya percepatan pembangunan fasilitas pengelolaan limbah terpadu dan peningkatan kapasitas pengawasan lingkungan. Pembangunan pengelolaan limbah komunal dan pengawasan ketat atas pembuangan limbah menjadi kebutuhan mendesak untuk menjaga kualitas lingkungan.



Gambar 13 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Rumah Layak Huni

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

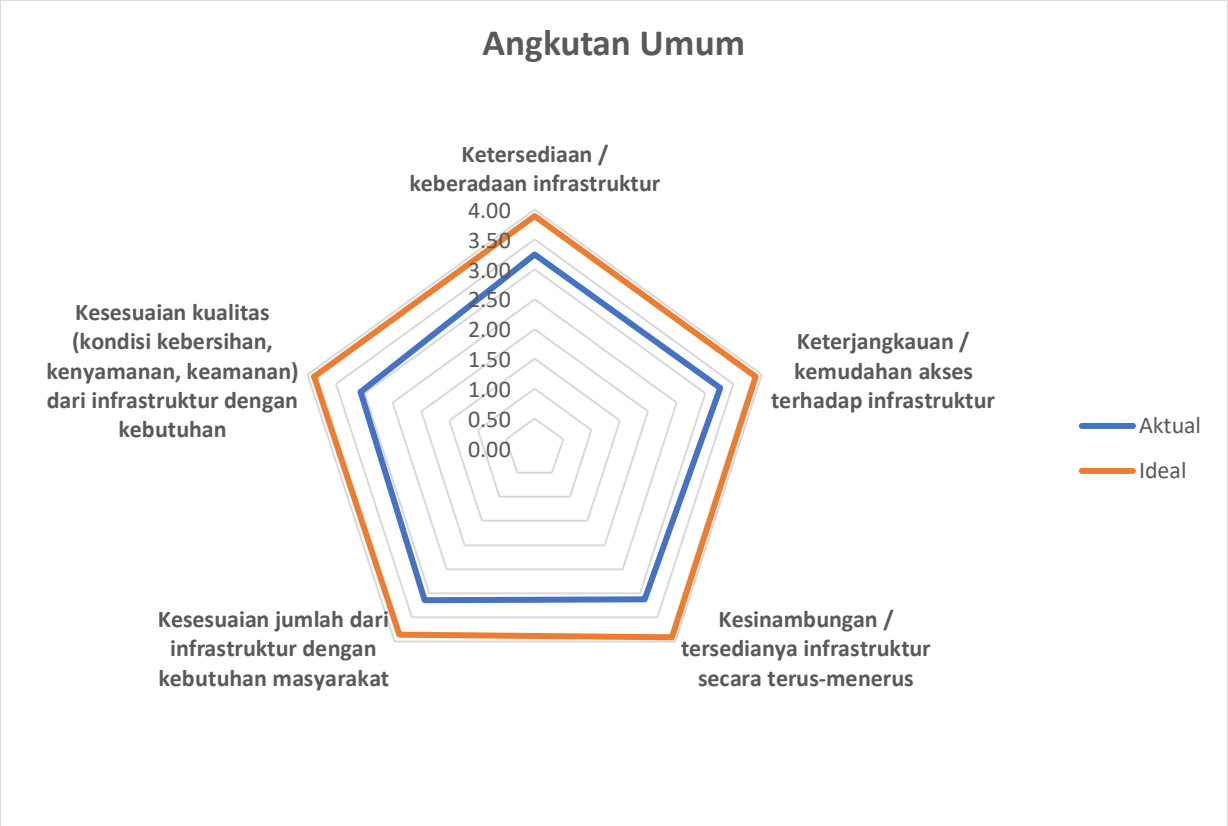
Rumah Layak Huni secara umum menunjukkan kesenjangan pada aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, serta kesesuaian jumlah dan kualitas rumah. Keluhan masyarakat terkait belum meluasnya cakupan program perbaikan rumah. Program bantuan dan rehabilitasi yang berjalan belum sepenuhnya menjangkau masyarakat miskin di kawasan padat. Upaya perbaikan kedepannya perlu selalu diprioritaskan untuk rumah tangga rentan, dengan mekanisme pengawasan agar bantuan tepat sasaran.



Gambar 14 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Jaringan Jalan

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

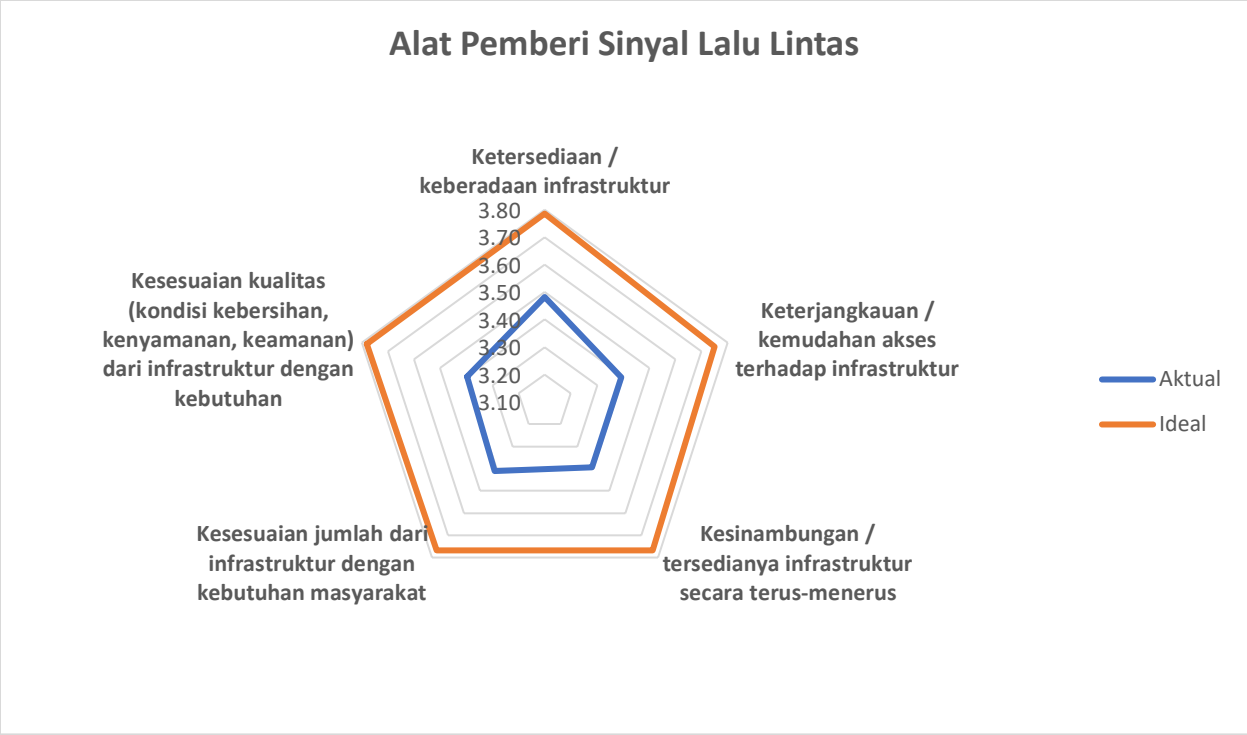
Jaringan jalan secara umum juga menunjukkan kesenjangan pada aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, serta kesesuaian jumlah dan kualitas. Masyarakat menilai kondisi jalan sangat memprihatinkan — berlubang, tambal-sulam, sempit, macet, dan dilewati truk besar dengan tonase berlebih. Rasa khawatir warga terhadap potensi kecelakaan dan kemacetan menunjukkan bahwa dimensi kesinambungan, keamanan jalan, dan kesesuaian jumlah dinilai rendah. Diperlukan perbaikan menyeluruh, pembatasan kendaraan berat di jam sibuk, perencanaan transportasi terpadu, dan perawatan rutin jalan harus segera diterapkan untuk menjamin keselamatan dan kelancaran lalu lintas.



Gambar 15 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Angkutan Umum

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

Hal yang serupa ada pada Angkutan Umum. Hasil menunjukkan kesenjangan antara kinerja aktual dan ideal/harapan pada aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, serta kesesuaian jumlah dan kualitas. Banyak angkutan umum juga parkir sembarangan di tepi jalan, menambah kemacetan. Warga mengharapkan penambahan armada, penataan rute, pembangunan halte dan terminal, serta pengawasan terhadap operasional angkot agar layanan transportasi umum menjadi lebih tertib dan terjangkau. Penataan ulang sistem transportasi publik menujut treansportasi umum terintegrasi (antar moda) menjadi solusi penting untuk mengurai kemacetan dan mendukung mobilitas masyarakat.



Gambar 16 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Alat Pemberi Sinyal Lalu Lintas

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

Hasil dari infrastruktur Alat Pemberi Sinyal Lalu Lintas menunjukkan kesenjangan antara kinerja aktual dan ideal/harapan pada aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, serta kesesuaian jumlah dan kualitas. Banyak pengendara mengabaikan lampu lalu lintas di simpang ramai karena pengawasan lemah, dan di beberapa titik strategis belum terdapat alat pemberi sinyal lalu lintas sama sekali. Peningkatan fungsi alat ini harus dibarengi dengan sosialisasi keselamatan dan penegakan hukum di jalan untuk mengurangi risiko kecelakaan. Kombinasi antara penambahan titik alat pemberi sinyal lalu lintas dan disiplin berlalu lintas menjadi faktor kunci dalam menekan angka kecelakaan.



Gambar 17 Spider Web Kondisi Kinerja Aktual dan Kondisi Ideal Penerangan Jalan Umum

(Sumber: Hasil Olahan Data, 2025)

Hasil dari infrastruktur Penerangan Jalan Umum menunjukkan kesenjangan antara kinerja aktual dan ideal/harapan pada aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, serta kesesuaian jumlah dan kualitas. Responden menyebut beberapa jalan gelap dan rawan tindak kriminal, sementara kabel listrik terlihat semrawut dan lampu sering mati. Pemerintah perlu menambah titik penerangan jalan umum hingga pelosok desa serta memperkuat pemeliharaan agar masyarakat merasa aman berkegiatan di malam hari. Peningkatan pemerataan dan pemeliharaan penerangan jalan umum bukan hanya soal kenyamanan, tetapi juga bagian penting dari upaya menjaga keamanan publik**.**

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

6.1. Kesimpulan

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Infrastruktur

Hasil pengukuran Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur Kabupaten Tangerang menunjukkan nilai agregat sebesar 72,41, yang berarti masyarakat **puas** secara umum terhadap layanan infrastruktur dasar, sosial, dan lingkungan. Namun, tingkat kepuasan berbeda antar sektor: panti sosial, pendidikan dasar, dan air minum mendapat nilai tinggi, sedangkan penerangan jalan umum, pengelolaan limbah, dan angkutan umum masih relatif rendah. Temuan ini menunjukkan adanya ketimpangan kualitas antar jenis layanan, terutama antara wilayah padat penduduk dan wilayah pinggiran. Kesenjangan tersebut menjadi indikasi bahwa pemerataan akses dan kualitas layanan masih menjadi isu utama dalam penyediaan infrastruktur publik di Kabupaten Tangerang.

2. Faktor Penentu Kepuasan dan Ketidakpuasan Masyarakat

Faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan adalah kualitas fisik layanan, kemudahan akses, kesinambungan layanan, dan kesesuaian terhadap kebutuhan masyarakat. Layanan yang mendapat apresiasi tinggi umumnya memiliki akses mudah, tersedia bagi masyarakat, dan kesinambungan yang baik. Sedangkan ketidakpuasan muncul dari ketidaksesuaian jumlah fasilitas, kualitas pelayanan, dan kurangnya pemerataan di beberapa wilayah. Responden juga menyoroti keluhan nyata, seperti jalan rusak dan berlubang, penerangan jalan yang minim, pelayanan air PDAM yang tidak akurat, serta keterbatasan SMPN dan RSUD di wilayah tertentu. Hal ini menandakan pentingnya peningkatan aspek keandalan (*reliability*) dan responsivitas (*responsiveness*) pemerintah daerah dalam menjawab kebutuhan nyata masyarakat.

3. Indeks Kepuasan dan Implikasi Kebijakan

Nilai Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih **puas**, namun belum mencapai tingkat "sangat puas". Kesenjangan antara nilai aktual dan ideal terbesar ditemukan pada penerangan jalan umum, pengelolaan limbah, dan angkutan umum, yang mengindikasikan prioritas intervensi kebijakan. Di sisi lain, layanan seperti panti sosial dan puskesmas sudah berada pada tingkat optimal dan perlu dipertahankan. Hasil ini menguatkan bahwa peningkatan kepuasan tidak hanya bergantung pada kesesuaian fisik, tetapi juga pada persepsi kualitas yang memadai, keberlanjutan layanan, dan kecepatan respons pemerintah terhadap keluhan publik. Oleh karena itu, kebijakan pembangunan ke depan perlu diarahkan pada pemerataan kualitas layanan, peningkatan efektivitas pemeliharaan infrastruktur, dan penguatan koordinasi lintas sektor agar pembangunan infrastruktur lebih berkeadilan dan berkelanjutan.

6.2. Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan hasil kajian Indeks Layanan Kepuasan Infrastruktur Kabupaten Tangerang, ditemukan beberapa aspek layanan yang telah berjalan baik, namun juga terdapat layanan infrastruktur yang memerlukan peningkatan. Adapun rekomendasi kebijakan sebagai berikut:

1. Merevitalisasi sarana dan prasarana menyeluruh panti sosial dan merancang program pelatihan kerja bagi pekerja sosial dengan melibatkan Dinas Sosial, Dinas PUPR, dan Disnaker dengan Bappeda sebagai koordinator anggaran.
2. Pemerataan layanan kesehatan dasar dengan perluasan jaringan RSUD, serta menambah kapasitas dan layanan puskesmas. Selan itu, perlu melengkapi posyandu dengan peralatan dasar kesehatan dan beri pelatihan singkat kepada kader dengan melibatkan Dinas Kesehatan dan DPPPA di bawah koordinasi dengan Bappeda. Untuk posyandu, beri dukungan sarana dasar seperti fasilitas dan alat penunjang, serta berikan insentif kader. Jadikan Posyandu aktif setiap bulan melalui pembinaan rutin dan supervisi Dinas Kesehatan.

3. Transformasi digital layanan kesehatan dengan mengoptimalisasi sistem pendaftaran dan manajemen antrean berbasis digital guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu pasien.
4. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia kesehatan melalui pelatihan berjenjang dan program pengembangan profesional berkelanjutan, agar kualitas layanan medis dan non-medis semakin terjamin, dengan melibatkan Dinas Kesehatan, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Komunikasi dan Informatika serta Bappeda dalam mengintegrasi kebijakan ke dalam perencanaan strategis dan penganggaran daerah.
5. Terkait panti sosial, diperlukan sosialisasi masif agar masyarakat mengetahui fungsi, jenis layanan, dan akses ke panti sosial. Selain itu, perkuat koordinasi antar-lembaga sosial dan kelompok masyarakat untuk memperluas jangkauan layanan bagi lansia, disabilitas, dan kelompok rentan.
6. Dalam hal pendidikan, pertahankan kualitas sarana dan fasilitas belajar yang sudah baik melalui perawatan rutin. Kemudian, tambah pembangunan SMPN di wilayah dengan rasio SD tinggi dan padat penduduk, serta tingkatkan sarana belajar dan ruang kelas agar kualitas pembelajaran meningkat dan pemerataan akses pendidikan tercapai.
7. Peningkatan layanan Air Minum (PDAM) dapat dilakukan melalui perbaikan akurasi pencatatan meter air dan sistem penagihan untuk menghindari keluhan tagihan yang tidak sesuai. Kemudian, diperlukan juga perluasan jaringan PDAM ke desa-desa yang belum terlayani dan tingkatkan mutu air bersih sesuai standar kesehatan.
8. Perlu pembangunan infrastruktur pengelolaan limbah komunal di kecamatan yang belum memiliki sistem pengelolaan limbah, serta tingkatkan pengawasan terhadap sumber pencemar.
9. Perbaiki sistem tata kelola sampah agar tidak menimbulkan bau dan pencemaran, melalui pengelolaan terpadu dan pengawasan berbasis masyarakat.
10. Tambah armada dan trayek angkutan umum namun dengan kualitas memadai dan lebih terintegrasi dengan moda lainnya. Sediakan halte/terminal yang layak, serta

tertibkan parkir liar untuk mendorong peralihan dari kendaraan pribadi ke transportasi publik.

11. Pendataan menyeluruh titik jalan yang mengalami kerusakan dan belum memiliki PJU, terutama di area pemukiman padat, kawasan rawan kecelakaan, dan jalur utama antar-kecamatan. Kebijakan ini dilakukan bersama dengan dinas pengampu, yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang *bekerja sama dengan* Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR).

12. Perbaikan jalan di Kabupaten Tangerang diarahkan pada **rekonstruksi menyeluruh dengan material berkualitas dan didukung sistem drainase yang baik**, sehingga tidak hanya mengatasi kerusakan sesaat, tetapi juga meningkatkan ketahanan jalan dalam jangka panjang serta mengefisienkan biaya pemeliharaan.

13. Penggantian lampu PJU dengan lampu LED hemat energi atau sistem tenaga surya untuk menekan biaya operasional dan ramah lingkungan, bersama dengan Dinas Perhubungan *(bidang penerangan jalan) dan* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

14. Melakukan analisis spasial berbasis GIS untuk memetakan kecamatan atau desa dengan skor CSI rendah. Analisis ini bertujuan untuk Mengarahkan prioritas pembangunan infrastruktur dan layanan pada area rentan untuk mengurangi ketimpangan antarwilayah dengan melibatkan Dinas PUPR, Diskominfo, dan Bappeda.

15. Menyusun *roadmap* rencana kerja menengah yang menargetkan CSI tahunan, indikator kinerja utama, dan mekanisme evaluasi dan *monitoring*.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.

Arista, I. N., Rustilawati, S., Pangestu, M. H., Rukasah, W., Lestari, D., & Husyairi, K. A. (2025). Analisis keinginan dan kepuasan konsumen terhadap produk inovasi Mochi Crackers dengan menggunakan pendekatan CSI dan IPA. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 3(1), 1–16. https://doi.org/10.61132/rimba.v3i1.1404

[BPS Kab. Tangerang]. Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang. (2025). *Jumlah penduduk menurut kecamatan di Kabupaten Tangerang (Data Disdukcapil)*. Diakses pada 5 September 2025, dari https://tangerangkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjExIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-di-kabupaten-tangerang-data-disdukcapil-.html.

Djazifah, N. (2012). Proses Perubahan Sosial Di Masyarakat. Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Negeri Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2000, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Fournier, S., & Mick, D.G. (1999). Rediscovering satisfaction. Journal of Marketing, 63, 5–23. The measurement of word-of-mouth communication and an investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents. Journal of Service Research, 4, 60–75.

Grigg N. 1988. Infrastructure Engineering and Management, John Wiley & Sons.

Hamirul, & Alamsyahril. (2020). Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik. Malang: CV. Pustaka Learning Center.

Ibrahim A. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju

Kurhayadi, H., Rohayati, Y., & Bambang Sucipto, M. M. (2020). Kebijakan Publik di Era Digitalisasi. Solok: Insan Cendekia Mandiri.

Kodoatie,R J. 2005. Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu. Yogyakarta: Andi Offset.

Mantur, M. R. H., & Chuanda, P. A. (2023). City branding performance analysis of "Flower City" to increase the tourist visit interest in Tomohon City. Quantitative Economics and Management Studies (QEMS), 4(6), 1109–1115. https://doi.org/10.35877/454RI.qems2051.

Martilla JA dan James JC. 1977. *Importance Performance Analysis*. The Journal of Marketting, 41(1), pp. 77-79.

Martinez, C.L. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Center Point Institute, Inc. Arizona.

Moenek, R., & Dadang Suwanda. (2019). Good Governance: Pengelolaan Keuangan Daerah. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Ratminto dan Winarsih AS. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Rizkilawati, N., Ramadhani, M. F., Maryam, E. F., Azzahra, F. S., Tarigan, B. A., Husyairi, K. A., & Ainun, T. N. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Berbasis Metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Hagu Coffee & Space Kota Bogor. Journal of Comprehensive Science, 3(5). https://jcs.greenpublisher.id/index.php/jcs/article/view/701/681.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. *Leadership & Organization Development Journal*, *34*(7), 700–701. https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079.

Simpson, G. D., Patroni, J., Teo, A. C. K., Chan, J. K. L., & Newsome, D. (2020). Importance-performance analysis to inform visitor management at marine wildlife tourism destinations. Journal of Tourism Futures, 6(2), 165–180. https://doi.org/10.1108/JTF-11-2018-0067.

Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sukwika, T. (2023). Menentukan Populasi dan Sampling. Metode Penelitian (Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT). Diakses pada 5 September 2025, dari https://www.researchgate.net/publication/373137498_Menentukan_Populasi_dan_Sampling.

Wardhana A dan Pradana M. 2023. Service quality and brand reputation as antecedents of brand choice: The case of ride-hailing applications in Southeast Asia. Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR), 10(3), 387-400.

Wiryohandoyo S. 2002. Perubahan Sosial. PT Tiara Wacana Yogya.

Wulansari, D. (2009). Sosiologi Konsep dan Teori. Bandung: Refika Aditama

Undang-Undang:

Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2023. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah:

Pemerintah Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Sekretariat Negara. Jakarta

Pemerintah Indonesia. 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sekretariat Negar. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 01/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2009. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2016.Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517). Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Presiden:

Peraturan Presiden. 2025. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 12 Tahun 2025 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025 – 2029;

Peraturan Daerah:

Pemerintah Daerah. 2017. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 Pelayanan Publik.

Pemerintah Daerah. 2024. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 18 Tahun 2024 Tentang Rencana Aksi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Tahun 2024-2026.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TERHADAP LAYANAN INFRASTRUKTUR KABUPATEN TANGERANG 2025

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,

Kami dari tim peneliti Institut Pertanian Bogor (IPB) bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Tangerang saat ini sedang melakukan penelitian terkait **tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur di Kabupaten Tangerang**. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi **harapan (importance)** dan **penilaian masyarakat terhadap kinerja (performance)** dari berbagai aspek dan jenis layanan infrastruktur yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang, guna memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (Customer Satisfaction Index)** yang objektif dan dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengambilan kebijakan ke depan.

Kami sangat menghargai kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan sesuai pengalaman pribadi. Informasi yang diberikan akan dijaga **kerahasiaannya**, digunakan **semata-mata untuk keperluan akademik dan perbaikan layanan**, serta **tidak akan memuat identitas pribadi** dalam publikasi hasil. Waktu pengisian kuesioner diperkirakan sekitar **10–15 menit**.

Atas partisipasi dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i, kami ucapkan **terima kasih**.
Hormat kami,
Tim Peneliti

I. Identitas Responden

Nama Enumerator **: ……..**

Tanggal Wawancara **: ……..**

A. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Usia : .....Tahun
3. Domisili : ☐ Kabupaten Tangerang ☐ Di luar Kabupaten Tangerang
4. Alamat : Jl. .....
5. Desa : .....
6. Kecamatan : .....
7. Pekerjaan
   - ☐ PNS/TNI/Polri
   - ☐ Pegawai Swasta
   - ☐ Wirausaha
   - ☐ Pekerja Lepas/Freelance
   - ☐ Ibu Rumah Tangga
   - ☐ Pelajar/ Mahasiswa
   - ☐ Tidak Bekerja
8. Pendidikan Terakhir
   - ☐ SD/sederajat
   - ☐ SMP/sederajat
   - ☐ SMA/sederajat
   - ☐ Diploma/Sarjana
   - ☐ Master/Doktor
9. Nomor Handphone : .....

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

B. Aspek dan Jenis Infrastruktur yang Dinilai

Aspek

1. Ketersediaan: Tersedianya infrastruktur kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap masyarakat Kabupaten Tangerang secara minimal
2. Keterjangkauan: Infrastruktur kebutuhan dasar mudah diakses oleh setiap masyarakat Kabupaten Tangerang
3. Kesinambungan: Jaminan tersedianya infrastruktur kebutuhan dasar masyarakat Kabupaten Tangerang secara terus-menerus
4. Kesesuaian dengn kebutuhan: Infrastruktur kebutuhan dasar sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Tangerang

Infrastruktur

Jenis Infrastruktur	Penjelasan	Contoh di Kabupaten Tangerang
Air Minum	Sistem penyediaan air bersih untuk kebutuhan rumah tangga, biasanya dikelola oleh PDAM daerah.	PDAM Tirta Kerta Raharja menyediakan layanan air minum perpipaan untuk berbagai kecamatan seperti Cikupa, Curug, dan Tigaraksa.
Pengolahan Air Limbah	Fasilitas yang mengolah limbah cair rumah tangga agar tidak mencemari lingkungan.	IPAL Komunal di Perumahan Grand Sutera, Cikupa, dibangun melalui program sanitasi berbasis masyarakat.
Rumah Layak Huni	Program peningkatan kualitas rumah tidak layak huni menjadi layak, sehat, dan aman.	Program Bedah Rumah (RTLH) oleh Dinas Perkim Kabupaten Tangerang, misalnya di Kecamatan Kresek dan Sukamulya.
Sekolah Dasar (SD)	Lembaga pendidikan formal tingkat dasar (kelas 1–6).	SDN Cikupa 1 di Kecamatan Cikupa, salah satu dari ratusan SD negeri di Kabupaten Tangerang.
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pendidikan lanjutan tingkat pertama (kelas 7–9).	SMPN 1 Balaraja, sekolah menengah negeri dengan fasilitas lengkap dan zonasi luas.
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	Fasilitas layanan kesehatan tingkat lanjut milik pemerintah daerah.	RSUD Kabupaten Tangerang di Tigaraksa, melayani rujukan dari puskesmas se-Kabupaten.

Jenis Infrastruktur	Penjelasan	Contoh di Kabupaten Tangerang
Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	Fasilitas pelayanan kesehatan dasar di tingkat kecamatan atau desa.	Puskesmas Pasar Kemis menyediakan layanan rawat jalan, imunisasi, dan KIA.
Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)	Layanan kesehatan terpadu berbasis masyarakat, khususnya ibu dan anak.	Posyandu Melati 1 di Desa Talaga, Kecamatan Cikupa, melayani penimbangan balita dan imunisasi rutin.
Panti Sosial	Fasilitas pelayanan sosial untuk warga rentan, seperti lansia, disabilitas, atau anak terlantar.	Panti Sosial milik Dinas Sosial Kabupaten Tangerang, UPTD Rehabilitasi PMKS Kabupaten Tangerang
Jaringan Jalan	Jalan kabupaten, jalan desa, dan jalan lingkungan yang menghubungkan antar wilayah di dalam kabupaten.	Jalan Raya Serang yang melintasi beberapa kecamatan seperti Balaraja dan Jayanti, dikelola oleh pemerintah daerah.
Angkutan Umum	Transportasi publik dalam wilayah kabupaten seperti angkot atau bus lokal.	Angkot trayek Balaraja–Cikupa dan layanan angkutan pelajar gratis oleh Dinas Perhubungan.
Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas (APILL)	Lampu lalu lintas dan perangkat pengatur lalu lintas lainnya.	Traffic light di simpang Cikupa Mas untuk mengatur lalu lintas kendaraan industri dan pemukiman.
Penerangan Jalan Umum (PJU)	Lampu jalan yang meningkatkan keselamatan pengguna jalan di malam hari.	PJU LED Tenaga Surya di Jalan Raya Legok–Karawaci, bagian dari program smart city dan efisiensi energi Kabupaten Tangerang.

Pertanyaan untuk melihat kinerja *(Performance*) diisikan pada bagian **Tingkat Kepuasan**. Kinerja (*Performance)* diisi berdasarkan bagaimana kondisi kinerja indikator saat ini (aktual) dalam rangka menilai kualitas layanan infrastruktur publik di Kabupaten Tangerang yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Kriteria	Skala	Deskripsi
Sangat Puas	**5**	Jika kinerja pemerintah daerah ternyata **Sangat Memuaskan** dalam memberikan layanan infrastruktur kepada Masyarakat Kab. Tangerang. Layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian.
Puas	**4**	Jika kinerja pemerintah daerah ternyata **Memuaskan** dalam memberikan layanan infrastruktur kepada Masyarakat Kab. Tangerang. Layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian.
Netral	**3**	Jika kinerja pemerintah daerah ternyata **Cukup Memuaskan** dalam memberikan layanan infrastruktur kepada Masyarakat Kab. Tangerang. Layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian.

Tidak Puas	**2**	Jika kinerja pemerintah daerah ternyata **Tidak Memuaskan** dalam memberikan layanan infrastruktur kepada Masyarakat Kab. Tangerang. Layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian.
Sangat Tidak Puas	**1**	Jika kinerja pemerintah daerah ternyata **Sangat Tidak Memuaskan** dalam memberikan layanan infrastruktur kepada Masyarakat Kab. Tangerang. Layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian.

Adapun pertanyaan untuk melihat tingkat kepentingan (*Importance*) diisikan pada bagian **Tingkat Kepentingan**. Kepentingan (*Importance*) diisi berdasarkan **seberapa penting** indikator tersebut dalam memengaruhi kualitas layanan infrastruktur publik di Kabupaten Tangerang yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Kriteria	Skala	Deskripsi
Sangat Penting	**5**	Jika indikator yang dinillai ternyata **Sangat Penting** dalam memengaruhi kualitas layanan infrastruktur public yang diakses Masyarakat Kab. Tangerang. Kualitas layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian.
Penting	**4**	Jika indikator yang dinillai ternyata **Penting** dalam memengaruhi kualitas layanan infrastruktur public yang diakses Masyarakat Kab. Tangerang. Kualitas layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian
Netral	**3**	Jika indikator yang dinillai ternyata **Cukup Penting** dalam memengaruhi kualitas layanan infrastruktur public yang diakses Masyarakat Kab. Tangerang. Kualitas layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian
Tidak Penting	**2**	Jika indikator yang dinillai ternyata **Tidak Penting** dalam memengaruhi kualitas layanan infrastruktur public yang diakses Masyarakat Kab. Tangerang. Kualitas layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian
Sangat Tidak Penting	**1**	Jika indikator yang dinillai ternyata **Sangat Tidak Penting** dalam memengaruhi kualitas layanan infrastruktur public yang diakses Masyarakat Kab. Tangerang. Kualitas layanan ini dinilai dari aspek ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, dan kesesuaian

C. Penilaian Kinerja dan Kepentingan dari Aspek dan Jenis Layanan Infrastruktur

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
A	**Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)**		

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	Sebutkan nama rumah sakit umum daerah yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ? a. …… b. ….. c. …….		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan)	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
	dari infrastruktur **Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
B	**Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)**		
1	Sebutkan nama Puskesmas yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ?		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Pusat Kesehatan Masyarakat**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
	(Puskesmas) dengan kebutuhan masyarakat	2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Pusat kesehatan Maysarakat (Puskesmas)** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
C	**Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)**		
1	Sebutkan nama Posyandu yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ?		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)**disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Pos Pelayanan Terpadu**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
	(Posyandu) bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah infrastruktur **Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Posyandu** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
D	**Panti Sosial**		
1	Sebutkan nama Panti Sosial yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ?		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Panti Sosial** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3		1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Panti Sosial**	2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Panti Sosial** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Panti Sosial** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Panti Sosial** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
E	**Sekolah Dasar (SD)**		
1	Sebutkan nama sekolah dasar yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ?		

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Sekolah Dasar (SD)** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Sekolah Dasar**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Sekolah Dasar** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Sekolah Dasar** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Sekolah Dasar** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
F	**Sekolah Menengah Pertama (SMP)**		

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	Sebutkan nama sekolah menengah pertama yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ?		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Sekolah Menengah Pertama (SMP)** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Sekolah Menengah Pertama**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Sekolah Menengah Pertama** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Sekolah Menengah Pertama** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Sekolah Menengah Pertama** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
G	**Air Bersih / Minum dari** PDAM Tirta Kerta Raharja atau Program PAMSIMAS		
1	Sebutkan sumber air bersih yang digunakan di rumah Bapak/Ibu ? (jawaban bisa lebih dari 1) : 1. PDAM 2. Sumur Bor 3. PAMSIMAS 4. Lainnya….		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Air Bersih / Air Minum** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh setiap masyarakat terhadap infrastruktur **Air Bersih / Air Minum**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Air Bersih/ Air Minum bagi** masyarakat Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dan kualitas dari infrastruktur **Air Bersih/ Air Minum** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Air Bersih / Air Minum** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
H	**Pengolahan Air Limbah** seperti Instalasi Pengolahan Air Limbah Dometik -Tinja		
1	Sebutkan sistem pembuangan air limbah domestik/rumah tangga di tempat Bapak/Ibu :		
2	Apakah rumah Bapak/Ibu memiliki sistem sanitasi berupa septiktank yang terintegrasi dengan pembuangan komunal??		
3	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Pengolahan Air Limbah** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh setiap masyarakat terhadap infrastruktur **pengolahan air limbah**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Pengolahan air limbah** masyarakat Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Pengolahan air limbah** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
7	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Pengolahan air limbah** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
I	**Rumah Layak Huni**		
1	**Bagaimana kondisi rumah tempat Bapak/Ibu tinggal saat ini :** **A. Rumah permanen (beton, tembok)** **B. Rumah semipermanen (Kayu, Bambu)** **C. Lainnya……**		

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **rumah layak huni bagi masyarakat yang membutuhkan** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh masyarakat yang membutuhkan terhadap infrastruktur **rumah layak huni**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **rumah layak huni** bagi yang membutuhkan secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **rumah layak huni** dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **rumah layak huni** dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
J	**Jaringan Jalan**		

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	Sebutkan nama Jalan antar Kecamatan yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ?		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **jalan** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **jalan**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **jalan** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **jalan** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan, lebar, dan tidak berlubang)dari infrastruktur **jalan** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
K	**Angkutan Umum**		
1	Sebutkan nama Angkutan Umum yang berada di sekitar tempat tinggal Bapak/Ibu ?		
2	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Angkutan umum** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Angkutan Umum**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Angkutan Umum** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Angkutan Umum** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
6	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan)	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
	dari infrastruktur **Angkutan Umum** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
L	**Alat Pemberi Isyarat Lalu Lintas**		
1	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Lampu lalu lintas (Lampu merah)** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
2	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Lampu lalu lintas (Lampu merah)**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Lampu lalu lintas (Lampu merah)** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Lampu lalu lintas (Lampu merah)** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Lampu merah** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
M	**Penerangan Jalan Umum**		
1	Ketersediaan / keberadaan infrastruktur **Penerangan Jalan Umum** disekitar tempat tinggal Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
2	Keterjangkauan / kemudahan akses oleh Bapak/Ibu terhadap infrastruktur **Penerangan Jalan Umum**	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
3	Kesinambungan / tersedianya infrastruktur **Penerangan Jalan Umum** bagi Bapak/Ibu secara terus-menerus	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
4	Kesesuaian jumlah dari infrastruktur **Penerangan Jalan Umum** dengan kebutuhan masyarakat	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting
		5. Sangat puas	5. Sangat penting
5	Kesesuaian kualitas (kondisi kebersihan, kenyamanan, keamanan) dari infrastruktur **Penerangan Jalan Umum** dengan kebutuhan Bapak/Ibu	1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
		2. Tidak puas	2. Tidak penting
		3. Netral	3. Netral
		4. Puas	4. Penting

No.	Infrastruktur	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
		5. Sangat puas	5. Sangat penting

D. **Harapan Perbaikan Infrastruktur Kabupaten Tangerang**

1. Menurut Bapak/Ibu, secara umum, apa saja kekurangan pada infrastruktur publik Kabupaten Tangerang (Pendidikan, Kesehatan, Panti Sosial, Perumahan, Pengolahan Limbah, Infrastruktur Jalan, Air Minum, dan Angkutan Umum)?

   .....

   .....

   .....

2. Apa harapan Bapak/Ibu untuk perbaikan layanan infrastruktur publik di Kabupaten Tangerang?

   .....

   .....

   .....