

INDEKS KUALITAS LAYANAN INFRASTRUKTUR KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2022

Achmad Isya Alfassa¹, Akbar Alfa¹, Bayu Fajar Susanto¹, Rosmiar²

¹Universitas Islam Indragiri

²Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir

Email: akbar.jimi.alfa@gmail.com (korespondensi)

Abstract

Based on the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys for Public Service Organizing Units and Regional Medium Term Development Plan Documents (RPJMD) for Indragiri Hilir Regency for 2018-2023 which have been stipulated in Regional Regulation Number 10 In 2019, placing infrastructure and a sense of security as a development mission in an effort to achieve the vision of Indragiri Hilir Regency "INHIL PROPERTY THAT IS MORE ADVANCED, WONDERFUL AND DIGNIFIED" in 2023. The Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) is a measure used to measure the level of user satisfaction with infrastructure services that are available. This index is usually calculated by measuring the level of dissatisfaction or satisfaction felt by users with the services available. Users are surveyed to identify their level of satisfaction with the available infrastructure services. In general, the infrastructure service satisfaction index value for 2022 is 65.02. Based on the table of Perception Value, Interval Value, Conversion Interval Value, Service Quality, and Service Unit Performance in Permenpan-RB 14/2017, it can be seen that the sense of security index is MEDIUM for 2022.

Keywords: Index, Satisfaction, Infrastructure, Indragiri Hilir

Abstrak

Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018-2023 yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019 menempatkan Infrastruktur dan rasa aman sebagai Misi Pembangunan dalam upaya mencapai Visi Kabupaten Indragiri Hilir "KEJAYAAN INHIL YANG SEMAKIN MAJU, BERMARWAH DAN BERMARTABAT" tahun 2023 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atas layanan infrastruktur yang tersedia. Indeks ini biasanya dihitung dengan mengukur tingkat ketidakpuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan yang tersedia. Pengguna disurvei untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mereka dengan layanan infrastruktur yang tersedia. Secara umum, nilai Indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2022 adalah 65.02. Berdasarkan table Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Permenpan-RB 14/2017, dapat diketahui bahwa Indeks rasa aman adalah SEDANG untuk tahun 2022.

Kata kunci: Indeks, Kepuasan, Infrastruktur, Indragiri Hilir

1. PENDAHULUAN

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atas layanan infrastruktur yang tersedia. Indeks ini biasanya dihitung dengan

mengukur tingkat ketidakpuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan yang tersedia. Pengguna disurvei untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mereka dengan layanan infrastruktur yang tersedia. Hasil survei

kemudian diproses untuk menghitung Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Indeks ini berguna untuk membantu pemerintah dan organisasi lainnya dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan infrastruktur mereka. Indeks ini juga bisa digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin ada dalam layanan infrastruktur yang tersedia, dan untuk memberi saran bagaimana layanan dapat diperbaiki.

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran umpan balik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah kabupaten Indragiri Hilir. IKLI disusun sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian sasaran dalam misi kedua RPJMD 2018-2023 berdasarkan atas suara pengguna produk infrastruktur 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 akan dilakukan secara agregat per-jenis infrastruktur sehingga kelemahan maupun kelebihan suatu Program/Kegiatan dapat diidentifikasi.

Peningkatan ekonomi masyarakat tidak bisa terlepas dari proses berlangsungnya transportasi. Dalam kerangka makro ekonomi, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian suatu wilayah. Transportasi memudahkan manusia untuk beraktivitas sehingga lebih efisien waktu, tenaga dan biaya.

Jalan dan jembatan merupakan salah satu infrastruktur vital bagi pembangunan suatu wilayah. Untuk kemudahan akses, pemerintah telah membangun jalan sepanjang lebih dari 1.634,06 km. Terdiri dari 163,32 km jalan negara, 280,15 km jalan provinsi dan 1.190,59 jalan kabupaten serta 680 unit jembatan.

Tujuan penyusunan indeks kualitas layanan infrastruktur (IKLI) ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui secara obyektif persepsi masyarakat terhadap kinerja pembangunan infrastruktur, meliputi beberapa atribut yang langsung dirasakan oleh masyarakat, yang bermuara pada tingkat kepuasan atas pembangunan infrastruktur di inhil;
- b. Membangun sebuah model indikator pencapaian sasaran pembangunan infrastruktur. Hasil pengukuran dan analisisnya akan menjadi masukan bagi

pemerintah dalam menetapkan kebijakan dan menyusun program/kegiatan tahun selanjutnya.

Sasaran dari kegiatan ini adalah tersusunnya formula perhitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). Perhitungan nilai indeks tersebut secara obyektif merupakan bahan masukan dalam perencanaan dan perumusan kebijakan pembangunan infrastruktur di inhil. Manfaat dari kegiatan ini antara lain:

- a. Mengetahui ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur di Inhil.
- b. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur.
- c. Sebagai bahan penyusunan rencana dan strategi (strategy and action plan) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada tahun berikutnya.
- d. Media komunikasi dan komitmen pemerintah kabupaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur kepada masyarakat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Indeks ini akan mengukur kepuasan pelayanan infrastruktur dasar di dua puluh kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir, yakni Keritang, Kemuning, Reteh, Sungai Batang, Enok, Tanah Merah, Kuala Indragiri, Concong, Tembilahan, Tembilahan Hulu, Tempuling, Kempas, Batang Tuaka, Gaung Anak Serka, Gaung, Mandah, Kateman, Pelangiran, Teluk Belengkong dan Pulau Burung.

Untuk dapat mengukur kepuasan, maka pada tahun 2022 Bidang Penelitian dan Pengembangan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengatur performa kinerja pelayanan yang diberikan kepada public dengan meyebar Questioner kepada masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.



Gambar 1 Survey Lapangan

Survei yang dilakukan adalah survei Indeks Kulaitas Layanan Infrastruktur (IKLI) dan Indeks Rasa Aman (IRA). Survei IKLI dan IRA merujuk pada PM Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017.



Gambar 2 Timeline Persiapan dan Pelaksanaan Survey IKLI

Jumlah responden dalam pelaksanaan survey ini adalah sebanyak 400 orang.

2.1. Instrumen Survei

- a. Periode
Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2022 merupakan survei yang pertama kali dilakukan terhadap Kulaitas Layanan Infrastruktur dan Rasa Aman. Untuk selanjutnya survei kepuasan masyarakat ini akan dilakukan secara periodic yakni 1 (satu) kali dalam setahun.
- b. Metode
Seluruh metode dan proses penyusunan survei hingga pengolahan data hasil survei dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah yang telah disediakan dalam Permenpan-RB 14/2017.
- c. Pelaksana
Dalam proses pelaksanaannya, survey ini dilakukan secara swakelola dengan dibantu

oleh tim dari Pendamping Desa Program DMIJ Plus Terintegrasi pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Indragiri Hilir.

- d. Teknik survei
Survei dilakukan melalui pengisian kuisisioner langsung yang dilaksanakan dengan melakukan tatap muka antara petugas dengan respondent.
- e. Jadwal pelaksanaan
Pelaksanaan survei pengisian questioner dilakukan pada minggu ke-dua bualan desember tahun 2022.
- f. Bentuk Questioner
Bentuk Questioner yang telah disebar kepada para responden adalah sebagai berikut:

BLOK I. KETERANGAN RESPONDEN		BLOK II. KETERANGAN PETUGAS	
101	Kabupaten Indragiri Hilir	201	Nama Petugas Lapangan
102	Kecamatan	202	Tanggal Pelaksanaan
103	Desa Kelurahan	203	Tanda Tangan Petugas dan Nomor HP
104	Nomor (Nomor Ringkasan)	204	Nama Petugas Petugas
105	Konsep (Nomor Ringkasan dan Nomor ID)	205	Tanggal Pelaksanaan
106	Nama Responden	206	Tanda Tangan Petugas dan Nomor HP
107	NIK Responden		
108	Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	2. Perempuan
109	Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah	2. SD/Sebelumnya
		3. SMP/Sebelumnya	4. SMA/Sebelumnya
		5. Perguruan Tinggi	
110	Cara	1. 15-35	2. 36-45
		3. 46-55	4. 56 - Keatas
111	Sektor Pekerjaan	1. Sektor Pertanian	2. Sektor Perdagangan
		3. Sektor Jasa	4. Sektor Industri
		5. Lainnya	
112	Kendaraan Yang Dimiliki	1. Tidak Punya	2. Sepeda Motor
		3. Mobil	4. Sepeda
		5. Lainnya	
113	Nomor HP Responden		

BLOK IV. INFRASTRUKTUR		
No	Pertanyaan	Jawaban (1: Cukup 2: Sedang 3: Baik)
1	Apakah saudara puas dengan program pembangunan infrastruktur di wilayah tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3
2	Apakah saudara puas dengan kondisi dan keadaan infrastruktur di wilayah tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3
3	Apakah saudara puas dengan perawatan dan pemeliharaan infrastruktur oleh pemerintah daerah di wilayah tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3
4	Apakah saudara puas dengan kuantitas (jumlah) infrastruktur jalan di tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3
5	Apakah saudara puas dengan kuantitas (jumlah) infrastruktur pemukiman di tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3

BLOK V. RASA AMAN		
No	Pertanyaan	Jawaban (1: Cukup 2: Sedang 3: Baik)
1	Apakah saudara puas dengan kebijakan Pemerintah Daerah terhadap keamanan dan ketertiban umum di wilayah tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3
2	Apakah saudara puas dengan kebijakan Pemerintah Daerah terhadap sistem keamanan (kekamlingan) di wilayah tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3
3	Apakah saudara puas dengan pelaksanaan (kegiatan) kebijakan pemerintah daerah terhadap keamanan di wilayah tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3
4	Apakah saudara puas dengan program dan kebijakan serta kinerja pemerintah daerah terhadap daerah rawan bencana dan daerah resiko bencana di wilayah tempat tinggal saudara?	1 - 2 - 3



Gambar 3 Rapat Penyusunan Questioner

Panjang dan kualitas jalan Kabupaten berdasarkan Data Teknis Jalan (DD1) Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2022 yang dirilis pada 31 Maret 2022 oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Panjang dan Kondisi Jalan di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022

Panjang (km)	Bahan Perkerasan (km)					Kondisi (km)		
	Hotmix	Aspal/ Penetrasi/ Makadam	Beton	Telford/ Kerikil	Tanah/ Belum Tembus	Baik	Sedang	Rusak
1.190,594	58,146	65,633	320,806	537,981	208,028	597,878	254,962	279,648

Sumber: PUTR Inhil 2022

Kondisi Baik untuk jalan Kabupaten berdasarkan data diatas adalah sebanyak 50,22%, Kondisi Sedang 21,41 dan Kondisi Rusak sebanyak 23,49%. Sementara itu hasil rekapitulasi berdasarkan DD1 untuk kondisi mantap jalan sebesar 55,10% dan Kondisi Tidak Mantap Jalan sebesar 44,90%.

Berdasarkan data Teknik Jembatan Pada Ruas Jalan Kabupaten (DD2) Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2022 yang juga dirilis pada 31 Maret 2022 oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut,

Tabel 2 Jumlah, Panjang dan Kondisi Jembatan di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022

Jumlah Jembatan	680 unit
Panjang Jembatan	17.125,3 meter
NK 1	282 unit
NK 2	88 unit
NK 3	127 unit
NK 4	168 unit
NK 5	15 unit

Sumber : PUTR Inhil 2022

3. PEMBAHASAN

3.1. Klasifikasi Responden

a. Geografis

Secara astronomis, Kabupaten Indragiri Hilir berada pada posisi 0o36' Lintang Utara - 1o07' Lintang Selatan dan 102o32' Bujur Timur - 104o10' Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Indragiri Hilir memiliki luas 11.605,97 KM2. Batas-batas wilayah Kabupaten Indragiri Hilir adalah:

- 1) Sebelah Utara dengan Kabupaten Pelalawan,
- 2) Sebelah Selatan dengan Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Provinsi Jambi),
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu,

- 4) Sebelah Timur dengan Kabupaten Tanjung Balai Karimun (Provinsi Kepulauan Riau).

Kabupaten Indragiri Hilir terletak di pantai Timur Sumatera yang merupakan gerbang selatan Provinsi Riau. Posisi Kabupaten Indragiri yang strategis yaitu dekat dengan Selat Melaka dan sejak dulu telah melakukan perdagangan lintas batas dengan negara tetangga Malaysia. Disisi timur yang berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau menjadikan produksi hasil-hasil pertanian Indragiri Hilir dengan mudah dan cepat dibawah ke Kepulauan Riau khususnya Batam. Disisi selatan, Kabupaten Indragiri Hilir berbatasan Provinsi Jambi dan sekaligus dilintasi 'oleh jalan Nasional 'Lintas Timur'. Posisi kabupaten yang strategis dapat menjadi modal dalam pertumbuhan ekonominya.

Secara administratif, Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 20 Kecamatan dan 197 Desa dan 39 Kelurahan. Luas wilayah, jumlah desa dan jumlah kelurahan menurut kecamatan ditunjukkan pada Tabel berikut,

Tabel 3. Luas Wilayah, Jumlah Desa dan Jumlah Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022

No	Kecamatan	Luas		Jumlah	
		Km2	%	Desa	Kelurahan
1	Keritang	543,45	4,68	16	1
2	Kemuning	525,48	4,53	11	1
3	Reteh	407,75	3,51	11	3
4	Sungai Batang	145,99	1,26	7	1
5	Enok	880,86	7,59	10	4
6	Tanah Merah	721,56	6,22	9	1
7	Kuala Indragiri	511,63	4,41	7	1
8	Concong	160,29	1,38	5	1
9	Tembilahan	197,37	1,70	0	8
10	Tembilahan Hulu	180,62	1,56	4	2
11	Tempuling	681,19	5,96	5	4
12	Kempas	364,49	3,14	10	2
13	Batang Tuaka	1.050,25	9,05	12	1
14	Gaung Anak Serka	612,75	5,28	9	3
15	Gaung	1.479,24	12,75	15	1
16	Mandah	1.021,74	8,80	16	1
17	Kateman	561,09	4,83	8	3
18	Pelangiran	531,22	4,58	15	1
19	Teluk Belengkong	499,00	4,30	13	0
20	Pulau Burung	520,00	4,48	14	0
	Jumlah	11.605,97	100,00	197	39

Sumber: BPS Kabupaten Indragiri Hilir (Kabupaten Indragiri Hilir Dalam Angka , 2022)

b. Jumlah Pnduduk

Hasil sensus penduduk tahun 1990 - 2010, laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Indragiri Hilir sebesar 1,94% per tahun. Pada periode 1990 - 2000, laju pertumbuhan penduduk meningkat sebesar 1,65% per tahun, meningkat menjadi 1,92% per tahun

pada periode 2000 – 2010. Laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Indragiri Hilir ini pada periode 2000 – 2010 lebih rendah dibanding laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Indragiri Hulu (4,97%) dan Provinsi Riau (4,75%).

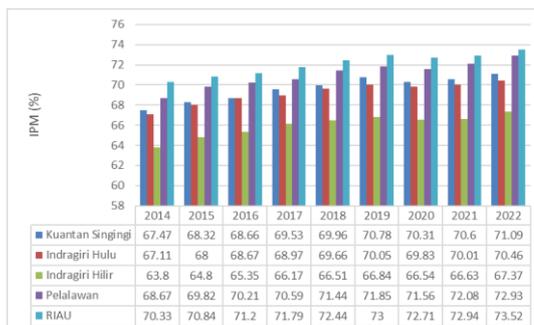
Tabel 4 Perkembangan Jumlah Penduduk Menurut Sensus Tahun 1990, 2000 dan 2010 di Kabupaten Indragiri Hilir

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Orang)			Laju Pertumbuhan (%)	
		1990	2000	2010	1990-2000	2000-2010
1	Keritang	55,425	52,696	61,453	-0.5	1.7
2	Kemuning	n.a	11,293	29,656	n.a	16.3
3	Reteh	61,200	42,755	42,211	-3.0	-0.1
4	Sungai Batang	n.a	12,586	1,826	n.a	-0.6
5	Enok	33,620	32,750	32,968	-0.3	0.1
6	Tanah Merah	31,540	31,724	29,948	0.1	-0.6
7	Kuala Indragiri	32,197	19,186	18,688	-4.0	-0.3
8	Concong	n.a	10,937	12,804	n.a	1.7
9	Tembilahan	67,518	51,429	69,524	-2.4	3.5
10	Tembilahan Hulu	n.a	29,176	42,654	n.a	4.6
11	Tempuling	42,073	25,398	29,543	-4.0	1.6
12	Kempas	n.a	24,572	32,602	n.a	3.3
13	Batang Tuaka	20,211	21,786	26,317	0.8	2.1
14	Gaung Anak Serka	54,438	21,057	21,339	-6.1	0.1
15	Gaung	n.a	34,576	38,559	n.a	1.2
16	Mandah	36,103	43,327	38,568	2.0	-1.1
17	Kateman	42,843	31,104	43,813	-2.7	4.1
18	Pelangiran	n.a	21,438	42,132	n.a	9.7
19	Teluk Belengkong	n.a	10,953	16,124	n.a	4.7
20	Pulau Burung	n.a	26,958	21,585	n.a	-2.0
	Kab. Indragiri Hilir	477,168	555,701	662,305	1.7	1.9

Sumber: BPS Kabupaten Indragiri Hilir 2022

c. 2018, Indeks Pembangunan Manusia (IPM)

Selama periode 2013 – 2018, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Indragiri Hilir memiliki trend meningkat. Tahun 2014, IPM Indragiri Hilir sebesar 63,44 meningkat menjadi 67,37 pada tahun 2022. Selama periode 2013-2019, capaian IPM Kabupaten Indragiri Hilir yang berkisar antara 63,80 – 66,84 termasuk dalam kelompok dengan terkategori "Sedang". Selama periode 2014 – 2022, capaian IPM Indragiri Hilir adalah yang terendah dibandingkan IPM Kabupaten tetangga dan Provinsi Riau. IPM Kabupaten Pelalawan yang sudah 72,93 pada tahun 2022 dan Provinsi Riau pada tahun 2022, termasuk dalam kelompok capaian IPM dengan kategori "Tinggi". Dari Keempat komponen pembentuk IPM yaitu Usia Harapan Hidup (UHH), Rata-Rata Lama Sekolah (RLS), Harapan Lama Sekolah (HLS) dan Pengeluaran Per Kapita, semua nilainya berada dibawah nilai kabupaten tetangga.



Gambar 4 Perkembangan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Kabupaten Indragiri Hilir dan Kabupaten Sekitarnya serta Provinsi Riau Tahun 2014 – 2022

d. Kondisi Hidrologi

Umumnya keadaan hidrologi di Kabupaten Indragiri Hilir ditentukan oleh perbedaan topografi terutama antara perbukitan, dataran maupun perairan. Keadaan hidrologi di Kabupaten Indragiri Hilir pada dasarnya mempunyai potensi perairan yang cukup luas serta daratan yang dapat dikembangkan usaha budidaya perikanan, berpeluang bagi investor untuk menanamkan investasi baik di bidang penangkapan khususnya di perairan lepas pantai dan dibidang budidaya perikanan (tambak, keramba, budidaya kerang Anadara dan kolam).

e. Jenis Kelamin

Hasil survey menunjukkan kalsifikasi responden menurut jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Klasifikasi Respondent Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	253	63.25%
Perempuan	147	36.75%
Grand Total	400	100.00%

Sumber: Hasil Analisis

f. Jenjang Pendidikan

Hasil survey menunjukkan kalsifikasi responden menurut Jenjang Pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Klasifikasi Respondent Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
Perguruan Tinggi	84	21.00%
SD Sederajat	75	18.75%
SMA Sederajat	192	48.00%
SMP Sederajat	43	10.75%

Tidak Bersekolah/Tidak Tamat SD	6	1.50%
Grand Total	400	100.00%

Sumber: Hasil Analisis

- g. Usia
Hsil survey menunjukkan kalsifikasi responden menurut Usia adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Klasifikasi Respondent Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	%
15 - 25 Tahun	31	7.75%
26 - 35 Tahun	132	33.00%
36 - 45 Tahun	125	31.25%
46 - 55 Tahun	78	19.50%
56 Tahun ke atas	34	8.50%
Grand Total	400	100.00%

Sumber: Hasil Analisis

- h. Pekerjaan
Hsil survey menunjukkan kalsifikasi responden menurut Pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Klasifikasi Respondent Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah	%
Industri	18	4.50%
Jasa	110	27.50%
Lainnya	75	18.75%
Perdagangan	67	16.75%
Pertanian	130	32.50%
Grand Total	400	100.00%

Sumber: Hasil Analisis

- i. Kendaraan yang digunakan
Hsil survey menunjukkan kalsifikasi responden menurut kendaraan yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Klasifikasi Respondent Berdasarkan kendaraan yang digunakan

Kendaraan yang dimiliki	Jumlah	%
Kapal;	1	0.25%
lainnya;	1	0.25%
Mobil;	3	0.75%
Motor Laut;	1	0.25%
Pompong;	1	0.25%
Sepeda Motor;	323	80.75%
Sepeda Motor; Mobil; Sepeda;	2	0.50%
Sepeda Motor Sepeda;	13	3.25%
Sepeda;	3	0.75%
Sepeda;Sepeda Motor;	1	0.25%
Tidak Punya;	51	12.75%
Grand Total	400	100.00%

Sumber: Hasil Analisis

3.2. Analisa Hasil Survei

3.2.1. Margin error

Secara umum, sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Namun sepanjang sejarah penelitian, belum pernah ada sampel yang bisa mewakili 100% karakteristik populasi sepenuhnya. Oleh karena itu, di dalam setiap penarikan sampel senantiasa melekat sebuah kesalahan, yang dikenal dengan nama "Sampling Error" atau "Margin Error". Margin Error didefinisikan sebagai selisih antara nilai statistik hasil pengukuran terhadap unit-unit dalam sampel dengan nilai parameter populasinya. Margin Error dinyatakan dalam bentuk persentase (%) yang dapat pula diartikan sebagai persentase tingkat kesalahan pendugaan parameter populasi yang masih bisa ditoleransi.

Margin Error berkaitan erat dengan banyaknya jumlah sampel yang akan disurvei, semakin banyak jumlah sampel yang diambil, umumnya akan semakin merepresentasikan karakteristik populasinya dan hasil survei lebih dapat digeneralisasikan.

Pertanyaan yang seringkali muncul pada proses pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan:

n = Jumlah/ukuran sampel

N = Jumlah/Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (margin error)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan (Margin Error). Margin Error ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil Margin Error, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan Margin Error 5% berarti memiliki tingkat kepercayaan 95%. Penelitian dengan Margin Error 2% memiliki tingkat kepercayaan 98%.

Pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan untuk Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur dan Indeks rasa aman tahun 2022, jumlah populasi yang disurvei adalah sebesar 676,983 penduduk, sementara jumlah responden yang mengisi survei adalah sebanyak 399,76 atau 400 orang, sehingga nilai margin error yang diperoleh adalah 5% atau memiliki tingkat kepercayaan 95%.

Perhitungan nilai indeks pelayanan

Merujuk pada Permenpan-RB 14/2017, setiap pertanyaan pada unsur survei IKM dan indikator IPPP diberi nilai yang sama dengan menggunakan pengukuran Skala Likert.

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data survei, diperoleh hasil nilai IKLI adalah 65,02 dengan kategori SEDANG. Penjelasan IKLI dapat dilihat pada tabel berikut ini,

Tabel 8 Hasil Pengolahan Data Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Indeks Kepuasan	Keterangan Nilai	Indeks Kepuasan Per Unsur	Indikator	Jumlah Nilai	Nilai Rata - rata
SEDANG	BAIK	69.17	Program Pembangunan Infrastruktur	830	2.08
	SEDANG	65.33	Kondisi dan Keadaan Infrastruktur	784	1.96
	SEDANG	61.33	Perawatan dan Pemeliharaan Infrastruktur	736	1.84
	SEDANG	64.42	Jumlah Infrastruktur Jalan	773	1.93
	SEDANG	64.83	Jumlah Infrastruktur Jembatan	778	1.95

Sumber: Hasil Analisis



Gambar 5 Ekspose Hasil Survey dan Draft Laporan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022

Nilai 65.02 di dapat dari rerata indeks kepuasan tiap unsur sebagaimana tabel berikut.

Tabel 9 Hasil Akhir Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Indeks Kepuasan	Jumlah Responden	Nilai	Indikator	Indeks Kepuasan Per Unsur
SEDANG	400	65,02	Program Pembangunan Infrastruktur	69.17

		Kondisi dan Keadaan Infrastruktur	65.33
		Perawatan dan Pemeliharaan Infrastruktur	61.33
		Jumlah Infrastruktur Jalan	64.42
		Jumlah Infrastruktur Jembatan	64.83

Sumber: Hasil Analisis

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Secara umum, nilai Indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2022 adalah 65.02. Berdasarkan table Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Permenpan-RB 14/2017, dapat diketahui bahwa Indeks rasa aman adalah SEDANG untuk tahun 2022.

5.2. Saran

- Perlu menambahkan variable lainnya pada kuestioner Layanan Infrastruktur sehingga menggambarkan kecukupan fasilitas infrastruktur seperti Air bersih, Pendidikan, Kesehatan dan Listrik.
- Perlu dilakukan evaluasi secara internal mengenai pelaksanaan survei yang telah berlangsung secara swadaya/swakelola. Perlu dipertimbangkan penggunaan pihak lain seperti perguruan tinggi dan Lembaga survey lainnya untuk melaksanakan survei, agar mengurangi bias pada hasil survei.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan kepada tim penyusun Laporan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2022 yaitu kepada Bapak Akbar Alfa sebagai Ketua Tim, Achmad Isya Alfasa sebagai Wakil Ketua dan Ryan Alfitra beserta Bayu Fajar Susanto sebagai Anggota Tim.

DAFTAR PUSTAKA

- BAPPEDA Kabupaten Indragiri Hilir, 2022, Laporan Rencana Aksi Daerah SDGs/TPB Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022, Tembilahan.
- Biro Komunikasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat (PUPR), 2021, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan Publik Kementerian Pupr Tahun 2021, Jakarta.

- [3]. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Indragiri Hilir, 2022, Data Teknis Jalan (DD1) Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022 (Survey Akhir Tahun 2021), Tembilahan.
- [4]. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Indragiri Hilir, 2022, Data Teknis Jembatan Pada Ruas Jalan Kabupaten (DD2) Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022 (Survey Akhir Tahun 2021), Tembilahan.
- [5]. Dirjen Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2018, Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Atas Layanan Aplikasi Informatika (www.layanan.kominfo.go.id), Jakarta.
- [6]. Kabupaten Indragiri Hilir dalam angka tahun 2021.
- [7]. Website <https://inhilkab.bps.go.id/>