

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK JALAN PROVINSI PADA WILAYAH KERJA PEMBANGUNAN (WKP) III PANDEGLANG-LEBAK

Arlan Marzan¹, Isvan Taufik², Zainul Hakim³, Karvina Budiwati Apriliani⁴, Agus
Lukman Hakim⁵, Hanifah⁶,

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten

Abstract

The aim of this research is to analyze the results of the community satisfaction index survey regarding provincial road public services in the Pandeglang-Lebak III development work area (WKP). This research was analyzed quantitatively descriptively. The sampling technique used was purposive sampling with a combination of accidental sampling techniques, the number of samples using the Lemeshow formula with a total of 196 respondents using provincial roads. The research methods used are the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Statistics Index (CSI) methods. The results of the research show that the Importance Performance Analysis (IPA) method obtained results from 32 questions, of which 3 questions were in quadrant I (High Importance, Low Satisfaction), while 16 questions were in quadrant II (High Importance, High Satisfaction), while 9 questions were in quadrant III (Low Importance, Low Satisfaction) and there are 4 questions in quadrant IV (Low Importance, High Satisfaction). The results of the Customer Statistics Index (CSI) analysis obtained a CSI result of 83.25%. This shows that people using provincial roads in the Pandeglang-Lebak III development work area (WKP) are in the Good criteria. based on the criteria in the interpretation in PERMENPAN RB No. 14 of 2017.

Keywords:

Community Satisfaction, Public Services, Provincial Roads, Development Work Areas (III)

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hasil survei indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik jalan Provinsi pada wilayah kerja pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak. Penelitian ini dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kombinasi teknik accidental sampling jumlah sampel menggunakan rumus lemeshow dengan jumlah responden sebanyak 196 orang pengguna jalan Provinsi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Statistics Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh hasil dari 32 pertanyaan, dimana 3 pertanyaan berada pada kuadran I (Kepentingan Tinggi, Kepuasan Rendah), Sedangkan 16 pertanyaan berada pada kuadran II (Kepentingan Tinggi, Kepuasan Tinggi), sedangkan 9 pertanyaan berada pada kuadran III (Kepentingan Rendah, Kepuasan Rendah) dan terdapat 4 pertanyaan pada kuadran IV (Kepentingan Rendah, Kepuasan Tinggi). Hasil analisis Customer Statistics Index (CSI) diperoleh hasil CSI sebesar 83,25%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jalan Provinsi di wilayah kerja pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak masuk kriteria Baik. berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Jalan Provinsi, Wilayah Kerja Pembangunan (III)

Article history:

Submission: April 2024

Revised: May 2024

Accepted: May 2024

Published: Juni 2024

*Corresponding author

Email:

isvantaufik@bantenprov.go.id

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan Publik mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendorong terjadinya optimalisasi kepuasan layanan sektor publik. Pasal 2 UU No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Implementasi pelayanan Publik diarahkan berbasis pada tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Yaitu, pemerintah yang baik dengan menjalankan pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dalam penyelenggaraan pemerintahan yang didukung oleh prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti tuntutan pemerintahan yang bersih atau biasa disebut *good government* yang diprakarsai oleh UNDP, World Bank, United Nation, dan beberapa lembaga internasional lainnya.

Pemerintah Provinsi Banten telah memberikan pelayanan publik di berbagai sektor sesuai kewenangannya bagi masyarakat banten. Pelayanan tersebut berupa layanan pendidikan, kesehatan dan berbagai fasilitas publik, di antaranya adalah jalan provinsi. Jalan menurut Undang-Undang No. 2 tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian Jalan, termasuk bangunan penghubung, bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah, dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel, jalan lori, dan jalan kabel. Keberadaan jalan raya sangat vital karena merupakan kebutuhan masyarakat dalam mobilitas dan menghubungkan pelayanan serta perekonomian masyarakat. Sesuai tugas pokok dan fungsinya, Perangkat daerah di Provinsi Banten yang menjadi leading sektor pengelolaan dan pelayanan jalan adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten.

Dalam rangka pencapaian target rencana strategis pembangunan daerah peningkatan kualitas pelayanan jalan pun sejalan dengan upaya pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDG's) yang ditargetkan pada agenda tahun 2030. Upaya pencapaian target tujuan pembangunan berkelanjutan/SDGs menjadi prioritas pembangunan nasional, yang memerlukan sinergi kebijakan perencanaan di tingkat nasional dan di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Pada tahun 2021 Penetapan Fungsi Ruas Jalan Kabupaten /Kota di Wilayah Provinsi Banten di Luar Arteri Primer dan Kolektor Primer, menetapkan panjang jalan kewenangan Provinsi sepanjang 762,02 Km terbagi dalam kondisi baik, sedang, rusak ringan, dan rusak berat. Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten tahun 2021 kondisi jalan di Provinsi banten dapat dilihat pada tabel berikut in:

Tabel 1 Panjang Jalan dan Kondisi Jalan Provinsi

| Tahun | Panjang Jalan | Satuan | Baik | % | Sedang | % | Rusak Rigan | % | Rusak Berat | % |
|-------|---------------|--------|--------|-------|--------|-------|-------------|------|-------------|------|
| 2020 | 762,02 | KM | 597,35 | 78,39 | 139,21 | 18,27 | 10,25 | 1,35 | 15,21 | 2,00 |
| 2021 | 762,02 | KM | 614,40 | 80,63 | 132,42 | 17,38 | 6,14 | 0,80 | 9,06 | 1,19 |

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Banten, 2023

Pemerintah Provinsi Banten selama tahun 2020 sampai tahun 2021 telah melakukan peningkatan kualitas kondisi jalan, serta peningkatan jenis permukaan jalan melalui betonisasi secara bertahap pada tahun 2020 dan tahun 2021 sebanyak masing-masing 762,02 KM sesuai tabel berikut:

Tabel 2 Panjang Jalan Provinsi Berdasarkan Jenis Permukaan

| Tahun | Panjang Jalan | Satuan | Di Aspal | Di Beton | Kerikil | Tanah |
|-------|---------------|--------|----------|----------|---------|-------|
| 2020 | 762,02 | KM | 221,32 | 524,81 | 15,90 | 0 |
| 2021 | 762,02 | KM | 213,69 | 532,44 | 15,90 | 0 |

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Banten, 2023

Adapun Jumlah Ruas Jalan Provinsi yang berada di Kabupaten Pandeglang sebanyak 16 ruas sedangkan di Kabupaten Lebak sebanyak 8 ruas. adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Jalan Provinsi di Wilayah Kabupaten Pandeglang

| No | Nama Ruas Jalan | UPTD | Panjang (Km) | Fungsi | Kelas |
|----|---|------------|---------------------------------|--------|-------|
| | Jl.Serang – Pandeglang (Pandeglang) | Pandeglang | 1,519 | KP2 | III |
| | Jl. A. Yani (Pandeglang) | Pandeglang | 1,536 | KP2 | III |
| | Jl. Tb. Asnawi (Pandeglang) | Pandeglang | 0,174 | KP2 | III |
| | Jl. Abdul Rahim (Pandeglang) | Pandeglang | 0,137 | KP2 | III |
| | Jl. Raya Labuan (Pandeglang) | Pandeglang | 4,024 | KP2 | III |
| | Jl. Widagdo (Pandeglang) | Pandeglang | 0,290 | KP2 | III |
| | Jl. Pandeglang-Rangkasbitung (Pandeglang) | Pandeglang | 1,815 | KP2 | III |
| | Tanjung Lesung – Sumur | Pandeglang | 25,700 | KP2 | III |
| | Mengger – Mandalawangi – Caringin | Pandeglang | 28,700 | KP2 | III |
| | Saketi – Ciandur | Pandeglang | 0,500 | KP2 | III |
| | Picung – Munjul | Pandeglang | 17,440 | KP2 | III |
| | Munjul – Panimbang | Pandeglang | 20,154 | KP2 | III |
| | Cisekeut – Sobang – Tela | Pandeglang | 12,350 | KP2 | III |
| | Munjul – Cikaludan – Cikeusik | Pandeglang | 15,990 | KP2 | III |
| | Jl.Sudirman (Labuan) | Pandeglang | 1,600 | KP2 | III |
| | Jl. Desa Teluk (Akses PPP Labuan) | Pandeglang | 0,551 | KP3 | III |
| | Total | | 16 Ruas Jalan Pandeglang | | |

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Banten 2023

Adapun Ruas Jalan Provinsi yang berada di Kabupaten Lebak sebanyak 8 ruas adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Ruas Jalan Provinsi di Kabupaten Lebak

| No | Nama Ruas Jalan | UPTD | Panjang (Km) | Fungsi | Kelas |
|--------------|----------------------------------|-------|---------------------------|--------|-------|
| | Lebak – Koleang | Lebak | 16,271 | JKP2 | III |
| | Saketi – Malingping – Simpang | Lebak | 61,420 | JKP2 | III |
| | Lebak panas – Warung Banten | Lebak | 59,000 | JKP2 | III |
| | Lebak yah – Cikotok | Lebak | 15,080 | JKP2 | III |
| | Cikotok – Batas Jabar | Lebak | 25,050 | JKP2 | III |
| | Lebak Gunung Madur - Pulau Manuk | Lebak | 3,500 | JKP3 | III |
| | A. Yani (Rangkasbitung) | Lebak | 2,275 | JKP2 | III |
| | Sunan Kalijaga (Rangkasbitung) | Lebak | 1,797 | JKP2 | III |
| Total | | | 8 Ruas Jalan Lebak | | |

Sumber Dinas PUPR Provinsi Banten, 2023

Dari 24 Ruas jalan provinsi yang berada di Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Kabupaten Pandeglang dan Lebak tentu mengalami berbagai persoalan baik ketahanan jalan, luasnya jalan maupun keamanan dan kenyamanan jalan serta penambahan jalan karena adanya pelimpahan kewenangan penanganan jalan dari kabupaten ke Provinsi sebagaimana Cimanying – Jiput sepanjang 6,6 kilometer dan Sumur – Taman Jaya – Ujung Kulon. Sepanjang 24 Kilometer Peralihan kewenangan tersebut, sebagaimana dituangkan dalam Surat Keputusan (SK) Gubernur Banten Nomor 620/Kep.16-Huk/2023 tentang Penetapan Status, Fungsi dan Kejelasan Jalan Provinsi Banten dan Penetapan Fungsi Ruas Jalan Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Banten di Luar Arteri Primer dan Kolektor Primer tertanggal 18 Januari 2023. Masalah lain yang ditemui juga adanya jalan yang rusak akibat stuktur tanah yang tidak stabil seperti Ruas Jalan Raya Picung-Munjul, di Desa Ciodeng, Kecamatan Sindangresmi, Kabupaten Pandeglang, Banten. Kondisi jalan pada 03 Januari 2023 mengalami ambles akibat stuktur tanah yang labil.

Berbagai permasalahan pelayanan jalan provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Banten tentu perlu dievaluasi untuk memperoleh masukan dari masyarakat dan perbaikan layanan jalan pada program layanan infrastruktur jalan yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Banten. Selain itu, untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan jalan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten. Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan kajian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan. Publik Jalan Provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak Tahun 2023.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan adalah 1)

Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan Publik berupa Jalan Provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak yang diberikan oleh Dinas PUPR Provinsi Banten? 2) Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik berupa Jalan Provinsi Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak yang diberikan oleh Dinas PUPR Provinsi Banten?

Tinjauan Pustaka Tentang Pelayanan Publik

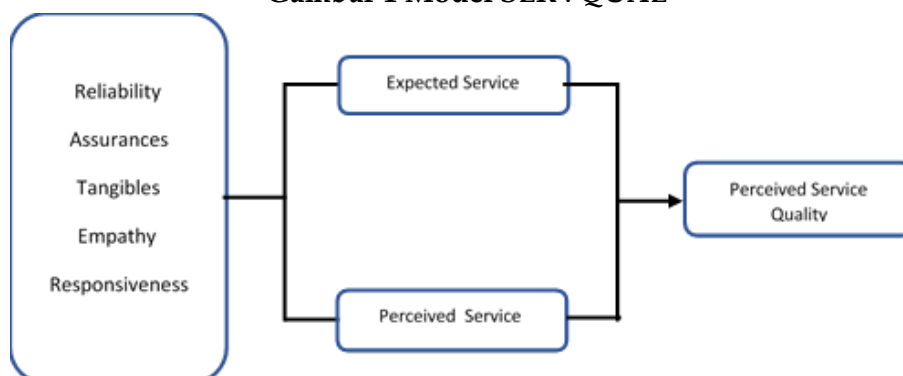
Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas layanan publik menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dikutip dari Hardiyansyah, (2018:63), dapat dilihat pada lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi)
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya)
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen)
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen)
5. *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

Untuk menganalisis kualitas pelayanan, Parasuraman et al, (1988) menjelaskan model SERVQUAL yang dijabarkan dalam 5 dimensi yang juga dikenal dengan sebutan RATER.

Gambar 1 Model SERVQUAL



Sumber: Parasuraman et al,1998

METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah layanan publik penggunaan jalan raya Provinsi Banten Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak dari penyelenggara layanan berupa Dinas PUPR Provinsi Banten. Rincian item unsur pelayanan sesuai dengan performa layanan dan tingkat kepentingan jalan provinsi, mengacu pada pendapat Zeithaml, et al (1990) yang mengukur pengukuran kepuasan pelayan melalui model SERVQUAL yang disempurnakan menjadi Konsep *service quality loop* (European Committee for Standardisation, 2002). Adapun indikator yang dianalisis terkait kepuasan pengguna jalan terhadap layanan Jalan Provinsi WKP III Pandeglang-Lebak adalah: 1) *Tangible* 2) *Reliability* 3) *Responsiveness* 4) *Assurance* 5) *Empathy*. Dari kelima indikator layanan tersebut peneliti menghubungkan dengan standar pelayanan minimal jalan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yaitu aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, kondisi jalan, dan kecepatan.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* dengan dikombinasikan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel menggunakan Rumus Lemeshow dengan Alpha 0,07 Atau Sampling Error = 7%), sehingga perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot a/2P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = skor z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,07) atau sampling error = 7%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,07^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,0049}$$
$$n = 196$$

Jumlah sampel yang diambil 196 responden yang merasakan layanan jalan. Jumlah sampel 196 dengan 24 ruas jalan Pandeglang - Lebak dibagi menjadi 3 kelastr jalan yang memiliki ruas jalan panjang (61,420 km-16,271 km) ruas jalan sedang (15,990 km-1,797 km) dan ruas jalan pendek (1,600 km -0,137 km) Berikut penyebaran kuesioner pada ruas jalan Pandeglang-Lebak:

Tabel 5 Teknik Penyebaran Kuesioner Di Ruas Jalan Pandeglang-Lebak

| No | Ruas Jalan | UPTD | Jumlah Responden | Panjang (KM) |
|----|--|----------------|------------------|--------------|
| 1 | Saketi – Malingping – Simpang | Lebak | 11 | 61,420 |
| 2 | Cipanas – Warung Banten | Lebak | 11 | 59,000 |
| 3 | Mengger – Mandalawangi – Caringin | Pandeglang | 9 | 28,700 |
| 4 | Tanjung Lesung – Sumur | Pandeglang | 9 | 25,700 |
| 5 | Cikotok – Batas Jabar | Lebak | 9 | 25,050 |
| 6 | Munjul – Panimbang | Pandeglang | 9 | 20,154 |
| 7 | Picung – Munjul | Pandeglang | 9 | 17,440 |
| 8 | Maja – Koleang | Lebak | 9 | 16,271 |
| 9 | Munjul – Cikaludan – Cikeusik | Pandeglang | 8 | 15,990 |
| 10 | Bayah – Cikotok | Lebak | 8 | 15,080 |
| 11 | Cisekeut – Sobang – Tela | Pandeglang | 8 | 12,350 |
| 12 | Jl. Raya Labuan (Pandeglang) | Pandeglang | 8 | 4,024 |
| 13 | Gunung Madur - Pulau Manuk | Lebak | 8 | 3,500 |
| 14 | Jl. A. Yani (Rangkasbitung) | Lebak | 8 | 2,275 |
| 15 | Jl.Pandeglang-Rangkasbitung (Pandeglang) | Pandeglang | 8 | 1,815 |
| 16 | Jl. Sunan Kalijaga (Rangkasbitung) | Lebak | 8 | 1,797 |
| 17 | Jl.Sudirman (Labuan) | Pandeglang | 7 | 1,600 |
| 18 | Jl. A. Yani (Pandeglang) | Pandeglang | 7 | 1,536 |
| 19 | Jl.Serang – Pandeglang (Pandeglang) | Pandeglang | 7 | 1,519 |
| 20 | Jl. Desa Teluk (Akses Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Labuan) | Pandeglang | 7 | 0,551 |
| 21 | Saketi – Ciandur | Pandeglang | 7 | 0,500 |
| 22 | Jl. Widagdo (Pandeglang) | Pandeglang | 7 | 0,290 |
| 23 | Jl. Tb. Asnawi (Pandeglang) | Pandeglang | 7 | 0,174 |
| 24 | Jl. Abdul Rahim (Pandeglang) | Pandeglang | 7 | 0,137 |
| | Total | 24 Ruas | 196 | |

Sumber Dinas PUPR Provinsi Banten, 2023

Pengukuran Skala Data Kuesioner

Skala pengukuran dengan menggunakan skala likert, yakni skala yang biasa digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atas fenomena tertentu. Jawaban responden akan diberikan pertanyaan tertutup kemudian dilakukan kuantifikasi nilai atas pilihan jawaban responden. Adapun pilihan skoring jawaban untuk item pertanyaan sebagai berikut:

a. Harapan/Tingkat Kepentingan:

-
1. Sangat Tidak Penting Skor 1
 2. Tidak Penting Skor 2
 3. Penting Skor 3
 4. Sangat Penting Skor 4
- b. Kenyataan/Kinerja/Tingkat Kepuasan
1. Sangat Tidak Puas Skor 1
 2. Tidak Puas Skor 2
 3. Puas Skor 3
 4. Sangat Puas Skor 4

Teknik Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan:

- a. Angket (kuesioner tertutup) berupa kuesioner yang disebarakan kepada responden yang telah merasakan layanan jalan Provinsi.
- b. Observasi, dilakukan dengan melakukan pengamatan pada fokus penelitian secara langsung maupun tidak langsung. Dalam melakukan observasi langsung peneliti menempatkan diri pada posisi netral alias tidak memberikan subyektifitas peneliti. Observasi tidak langsung sangat dimungkinkan karena kehadiran fisik peneliti tidak bisa pada dua atau lebih kejadian atau peristiwa yang mungkin terjadi pada waktu yang hampir bersamaan.
- c. Dokumentasi, Dokumen yang dimaksud adalah bukan pada bukti dokumentasi foto peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan, namun dokumen berupa foto, tulisan, surat, gambar, karya ilmiah atau literatur yang mempunyai keterkaitan dengan fokus penelitian

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, peneliti melakukan uji Validitas data, uji Reliabilitas data, analisis data menggunakan Data Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI).

Analisis Data Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis data untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan jalan dilakukan dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) yang ditemukan oleh Martilla dan James (1977). Analisis ini membandingkan nilai yang diharapkan (kepentingan) dengan nilai kinerja setiap atribut layanan. Tahapan perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) yaitu:

1. Membuat tabulasi data tingkat minat dan kepuasan
2. Menghitung nilai rata-rata minat dan kepuasan
3. Siapkan nilai rata-rata yang digunakan untuk suatu posisi pada matriks kinerja penting dan hitung kepentingan dan kepuasan secara keseluruhan sebagai batas

dalam diagram kartesius

$$X = \frac{\sum_i^n = i X i}{X}$$

Sumber: Hamim dikutip dari Yana A.A (2018)

Keterangan:

$\sum_i^n = i X i$ = total rata-rata kepentingan dan kepuasan
 X = total pertanyaan

Sehingga matriks IPA dititik-beratkan pada sumbu x, dengan membagi matriks menjadi 2 kuadran besar, kuadran atas dan kuadran bawah. Nilai performa digunakan sebagai informasi tambahan untuk melakukan evaluasi tingkat layanan jalan. Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran:

Gambar 2 Diagram Kartesius



Sumber: Indrianie Azizah et al (2018)

Keterangan:

- Kuadran I Prioritas utama (*high importance dan low performance*). Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai
- Kuadran II Pertahankan prestasi (*high importance dan high performance*). Kuadran ini dianggap baik dan dibutuhkan antara kinerja dan kepentingannya, dimana antara kinerja dan kepentingan memiliki nilai yang sama besarnya.
- Kuadran III Prioritas rendah (*low importance dan low performance*). Kuadran ini dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.
- Kuadran IV Cenderung berlebihan (*low importance dan high performance*). Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang tidak penting namun kinerjanya sangat berlebihan

Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Irawan dikutip dari Sinnun, A. (2017) metode *Customer Satisfaction Index*

(CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur. Perhitungan tingkat kepuasan layanan dilakukan dengan rumus sebagai berikut.

1. Tahap pertama adalah menentukan *mean importance score* (MIS) rata-rata kepentingan tiap-tiap atribut, nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen :

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Yi)}{n}$$

Keterangan:

MIS = Rata-Rata Kepentingan

$\sum_{i=1}^n Yi$ = Total kepentingan peratribut

n = Jumlah responden

2. Tahapan kedua adalah menghitung *Weighting Factor* (WF) per atribut. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus :

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\%$$

Keterangan

WF = *Weighting Factor*

MIS_i = total rata-rata kepentingan peratribut

$\sum_{i=1}^P MISi$ = jumlah rata-rata kepentingan

3. Tahapan ketiga adalah membuat *Mean Satisfaction Score* (MMS) rata-rata kepuasan tiap atribut dengan rumus :

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n Xi)}{n}$$

Keterangan

MSS = rata-rata kepuasan

$\sum_{i=1}^n Xi$ = total kepuasan peratribut

n = jumlah responden

4. Tahapan keempat adalah membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan Mean Satisfaction Score (MSS) dengan rumus :

$$WSi = WFi \times MSS$$

Keterangan:

WS_i = *Weight Score*

WF = *Weighting Factor* Per atribut

MSS = rata-rata kepuasan per atribut

5. Tahapan kelima yaitu menghitung *Customer Satisfaction Index*. Yaitu *Weight Total* (WT) dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI = *Indek Kepuasan Pelanggan*

$\sum_{i=1}^P WSi$ = total *Weight Score*

HS = skala maksimum

Setelah mendapatkan nilai CSI maka, dapat dilihat kriteria penafsiran nilai berdasarkan tabel 7.

Tabel 6 Penafsiran Interval PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Sumber: PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas

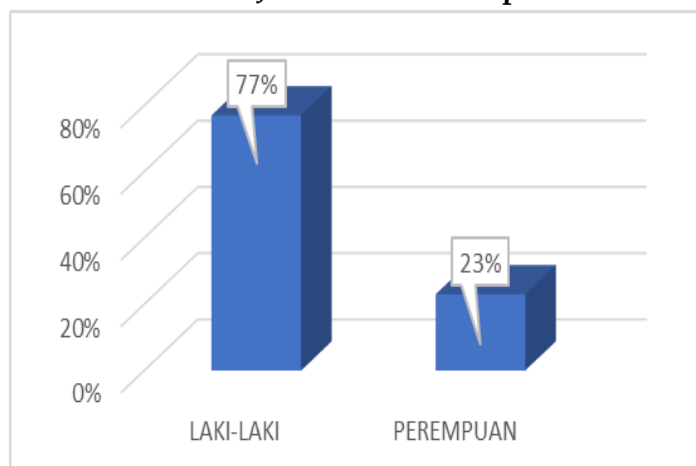
Hasil uji validitas menggunakan program SPSS versi 25, 30 responden pada Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak, terhadap instrumen/angket memiliki nilai Rhitung diatas Rtabel 0.3610. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen/angket Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan bantuan program SPSS versi 25, 30 responden bahwa instrumen/angket Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak dinyatakan bahwa dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai R kritis 0.60, sehingga instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

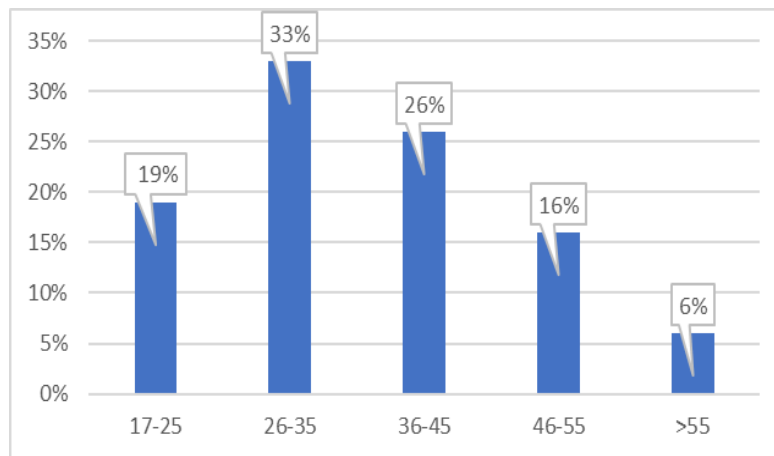
Karakteristik Sosial Ekonomi Responden

Gambar 3 Jenis Kelamin Responden



Survei indeks Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak. Total responden yang terlibat dalam survei ini sebanyak 196. Berdasarkan kategori jenis kelamin laki-laki yaitu 77%. Sedangkan kategori jenis kelamin perempuan yaitu 23%.

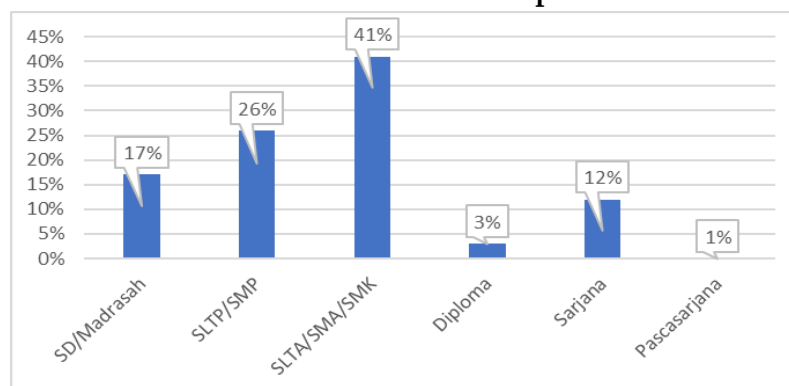
Gambar 4 Usia Responden



Sumber: data survei IKM 2023

Sedangkan dari usia, responden IKM ini dari usia 17-25 terdapat 19%, usia 26-35 terdapat 33%, usia 36-45 terdapat 26% dengan, usia 45-55 terdapat 16% dan usia >55 terdapat 6%.

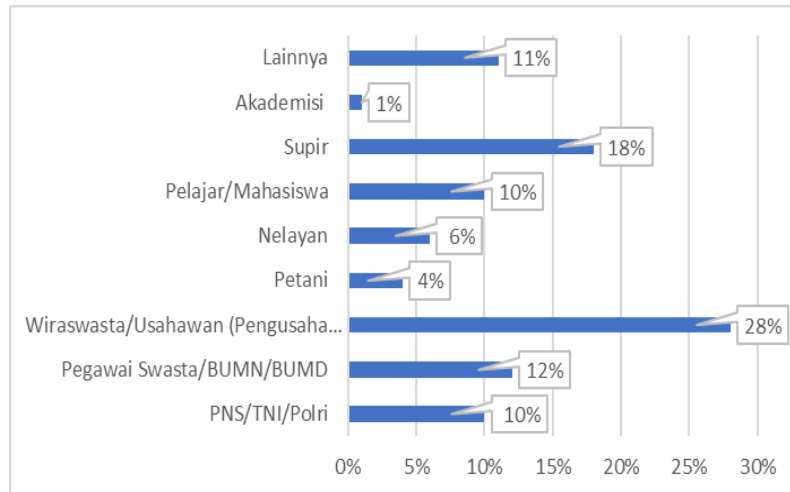
Gambar 5 Pendidikan Responden



Sumber: data survei IKM 2023

Pada kategori Pendidikan responden, Sebagian besar responden berlatar belakang dari SLTA/SMA/SMK yaitu 41%. Selanjutnya menempuh pendidikan SLTP/SMP yaitu 26%, selanjutnya berpendidikan SD/MADRASAH 17%, menempuh Pendidikan Sarjana, 12%, menempuh Pendidikan Diploma 3% dan yang menempuh Pendidikan Pascasarjana 1%

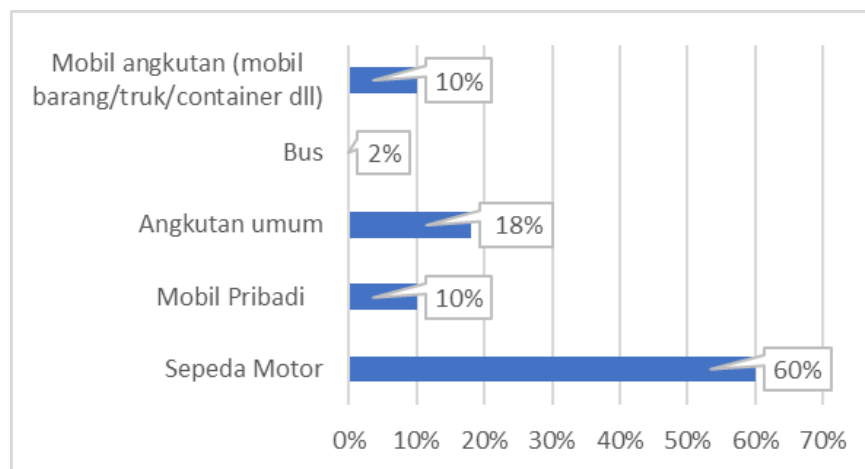
Gambar 6 Pekerjaan Responden



Sumber: data survei IKM 2023

Pada kategori pekerjaan, Sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta/usahawan sebesar 28%. Selanjutnya bekerja sebagai PNS/TNI/Polri, 10%, bekerja sebagai Pegawai Swasta, BUMN/BUMD, 12%, sebagai pelajar/mahasiswa, 10%, sebagai Petani 4%, bekerja Nelayan 6%. Sebagai supir 18%. Akademisi 1% dan lainnya 11%.

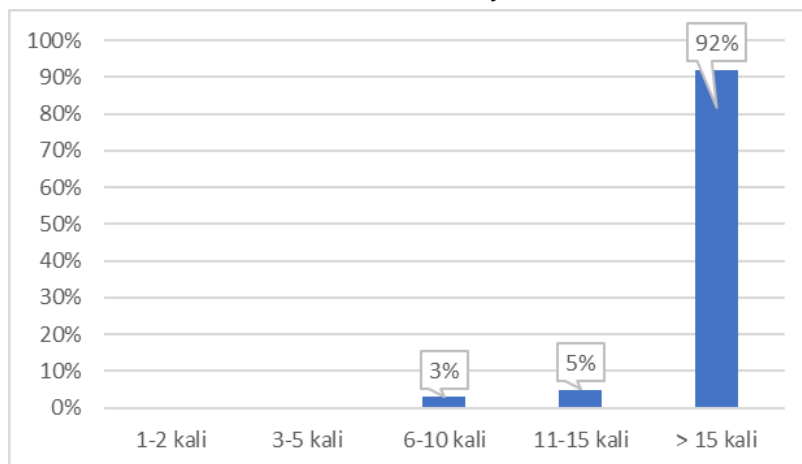
Gambar 7 Jenis Kendaraan



Sumber: data survei IKM 2023

Pada kategori kendaraan, Sebagian besar responden jenis kendaraannya sepeda motor sebesar 60%. Selanjutnya jenis kendaraannya mobil pribadi 10%. Jenis kendaraannya angkutan umum 18%,. Jenis kendaraannya Bus 2%, dan jenis kendaraannya Mobil angkutan (mobil barang/truk/container dll) 10%.

Gambar 8 Melewati Ruas Jalan Provinsi



Sumber: data survei IKM 2023

Pada kategori jumlah melewati ruas jalan, Sebagian besar responden melewati ruas jalan >15 kali yaitu 92%. Selanjutnya melewati ruas jalan 11-15 kali yaitu 5%, melewati ruas jalan 6-10 kali yaitu 3%, melewati 3-5 kali dan melewati ruas jalan 1-2 kali tidak ada.

Analisa Importance Performance Analysis (IPA)

Tahap dan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) ini disajikan dalam bentuk tabel dan diagram IPA. Adapun tabel yang digunakan adalah tabel rata – rata item dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Nilai GAP Per Atribut Kepentingan dan Kepuasan

| No | Indikator | Kepentingan | Kepuasan | GAP |
|----|---|-------------|----------|------|
| 1 | Kualitas dan kemulusan permukaan badan jalan | 2.88 | 3.46 | 0.58 |
| 2 | Ketahanan permukaan badan jalan | 2.84 | 3.49 | 0.65 |
| 3 | Kualitas permukaan bahu jalan (samping jalan) | 2.69 | 3.23 | 0.55 |
| 4 | Kualitas geometrik (posisi tikungan, turunan, tanjakan, lurus jalan) | 2.72 | 3.33 | 0.60 |
| 5 | Lebar jalan yang dilalui memberikan kenyamanan dan rasa aman | 2.98 | 3.49 | 0.51 |
| 6 | Kualitas jembatan | 2.75 | 3.35 | 0.60 |
| 7 | Ketersediaan gorong-gorong sesuai dengan kebutuhan | 2.69 | 3.30 | 0.61 |
| 8 | Kualitas gorong-gorong berfungsi dengan baik dalam menyalurkan air dari permukaan jalan | 2.68 | 3.30 | 0.62 |
| 9 | Kondisi jalan lebih tinggi dari saluran air | 2.76 | 3.42 | 0.67 |
| 10 | Kondisi di sekitar jalan yang bersih | 2.61 | 3.39 | 0.78 |

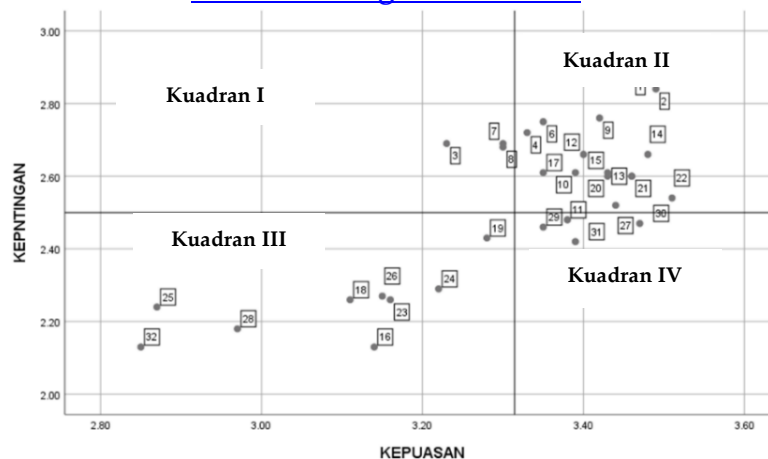
| No | Indikator | Kepentingan | Kepuasan | GAP |
|----|---|-------------|----------|------|
| 11 | Kondisi jalan yang bebas dari hambatan (seperti: parkir liar, pedagang kaki lima, bangunan liar) | 2.48 | 3.38 | 0.90 |
| 12 | Kualitas pemeliharaan jalan | 2.66 | 3.40 | 0.74 |
| 13 | Jalan mendukung aspek tempuh yang lebih cepat dalam melakukan mobilitas warga | 2.60 | 3.46 | 0.86 |
| 14 | Jalan menghubungkan pusat perekonomian | 2.66 | 3.48 | 0.83 |
| 15 | Jalan menghubungkan pusat layanan pemerintahan. | 2.61 | 3.43 | 0.83 |
| 16 | Petugas telah melakukan perencanaan pembangunan jalan dengan tepat | 2.13 | 3.14 | 1.02 |
| 17 | Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh kualitas material pembangunan/pemeliharaan jalan | 2.61 | 3.35 | 0.74 |
| 18 | Petugas memberikan informasi kepada pengguna jalan dalam pelaksanaan pembangunan/pemeliharaan jalan | 2.26 | 3.11 | 0.86 |
| 19 | Petugas telah melakukan pengawasan pembangunan jalan | 2.43 | 3.28 | 0.84 |
| 20 | Petugas melakukan tindakan perbaikan dan pemeliharaan jalan sesuai dengan prosedur | 2.60 | 3.43 | 0.84 |
| 21 | Jalan yang dibangun memperhatikan aspek keselamatan pengguna jalan | 2.60 | 3.46 | 0.86 |
| 22 | Pembangunan jalan berdampak bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat | 2.54 | 3.51 | 0.96 |
| 23 | Petugas memberikan jaminan dan kepastian waktu dalam perbaikan jalan | 2.26 | 3.16 | 0.90 |
| 24 | Informasi yang diberikan oleh petugas akurat dan mudah difahami pengguna jalan | 2.29 | 3.22 | 0.93 |
| 25 | Pembangunan jalan memperhatikan aspek keadilan bagi penyandang disabilitas (guiding block); Gender, lansia dan anak (Kursi tunggu lansia, ibu hamil, anak dll); | 2.24 | 2.87 | 0.62 |
| 26 | Pembangunan jalan ramah lingkungan (Penghijauan bahu Jalan) | 2.27 | 3.15 | 0.88 |
| 27 | Petugas memberikan pelayanan | 2.52 | 3.44 | 0.92 |

| No | Indikator | Kepentingan | Kepuasan | GAP |
|----|--|--------------|---------------|------|
| | perbaikan jalan sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan | | | |
| 28 | Keramahan petugas dalam penanganan keluhan pengguna jalan | 2.18 | 2.97 | 0.79 |
| 29 | Kecepatan respon dalam penanganan keluhan pengguna jalan | 2.46 | 3.35 | 0.88 |
| 30 | Kecepatan tindakan dalam pemeliharaan dan perbaikan jalan | 2.47 | 3.47 | 1.01 |
| 31 | Petugas bertindak dengan cepat dalam penanganan kerusakan jalan akibat bencana | 2.42 | 3.39 | 0.97 |
| 32 | Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pengguna jalan baik melalui call centre, email, media massa, media sosial, maupun langsung | 2.13 | 2.85 | 0.72 |
| | Total | 81.02 | 106.09 | |
| | Rata- Rata | 2.53 | 3.32 | |

Sumber: Data Diolah, Tahun 2023

Berdasarkan nilai GAP metode *Importance Performance Analysis* (IPA), pada 32 instrumen/angket bernilai positif pada setiap instrumen/angket yang menunjukkan kepuasan atas pelayanan publik jalan Provinsi pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak

Gambar 9 Diagram Kartesius



Sumber: Data Diolah, Tahun 2023

Keterangan:

- a) Kuadran I (Kepentingan Tinggi sedangkan Kepuasannya Rendah Sehingga pemerintah Wajib memprioritaskan perbaikan layanan), terdapat 3 pertanyaan

- b) Kuadran II (Kepentingan Tinggi dan Kepuasan Tinggi Sehingga Perlu dipertahankan, dan lebih baik jika ditingkatkan), terdapat 16 pertanyaan
- c) Kuadran III (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Rendah Maka tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus), terdapat 9 pertanyaan
- d) Kuadran IV (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Tinggi sehingga terjadi Surplus Kepuasan. Oleh karena itu pihak pemerintah perlu mengalokasikan anggaran yang mempunyai prioritas penanganan yang lebih tinggi, terdapat 4 pertanyaan

Analisa Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Tahapan perhitungan metode CSI sebagai berikut: Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel

1. Tahap pertama adalah menentukan *mean importance score* (MIS) rata-rata kepentingan tiap-tiap atribut, nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen. Adapun contoh untuk menghitung *mean importance score* (MIS) pada pertanyaan 1 adalah sebagai berikut:

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$
$$MIS = \frac{(565)}{196} = 2.88$$

Adapun nilai *mean importance score* (MIS) pada pertanyaan 2 sampai 32 terlampir pada tabel 9.

2. Tahapan kedua adalah menghitung *Weighting Factor* (WF) per atribut. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Adapun contoh untuk menghitung *Weighting Factor* (WF) pada pertanyaan 1 adalah sebagai berikut :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$
$$WF = \frac{2.88}{81.02} \times 100\%$$
$$= 0.04$$

Adapun nilai *Weighting Factor* (WF) pada pertanyaan 2 sampai 32 terlampir pada table 9.

3. Tahapan ketiga adalah membuat *Mean Satisfaction Score* (MMS) rata-rata kepuasan tiap atribut. Adapun contoh untuk menghitung *Mean Satisfaction Score* (MMS) pada pertanyaan 1 adalah sebagai berikut:

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)}{n}$$
$$MSS_1 = \frac{(678)}{196} = 3.46$$

Adapun nilai Mean Satisfaction Score (MMS) pada pertanyaan 2 sampai 32 terlampir pada tabel 9.

4. Tahapan keempat adalah membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan *Mean Satisfaction Score (MSS)*. Adapun contoh untuk menghitung *Weight Score (WS)* pada pertanyaan 1 adalah sebagai berikut :

$$WS = WF \times MSS$$

$$WS = 0.04 \times 3.46 = 0.12$$

Lalu dijumlahkan rata rata nilai WS terdapat nilai rata-rata 3.33. Adapun nilai *Weight Score (WS)* pada pertanyaan 2 sampai 32 terlampir pada tabel 9.

5. Tahapan kelima yaitu menghitung *Customer Satisfaction Index*. Yaitu *Weight Total (WT)* dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3.33}{4} \times 100\%$$

$$CSI = 83.25 \%$$

Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, pada Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak memiliki nilai 83.25%. termasuk dalam kriteria Baik akan pelayanan jalan provinsi (WKP) III Pandeglang-Lebak. Hal tersebut berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017

Dibawah ini merupakan hasil keseluruhan tahapan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu:

Tabel 8 Hasil Keseluruhan Metode CSI

| INDIKATOR | MIS | MSS | WF% | WS | WT | CSI |
|-----------|------|------|-------|------|------|--------|
| 1 | 2.88 | 3.46 | 0.04% | 0.12 | 3.33 | 83.25% |
| 2 | 2.84 | 3.49 | 0.04% | 0.12 | | |
| 3 | 2.69 | 3.23 | 0.03% | 0.11 | | |
| 4 | 2.72 | 3.33 | 0.03% | 0.11 | | |
| 5 | 2.98 | 3.49 | 0.04% | 0.13 | | |
| 6 | 2.75 | 3.35 | 0.03% | 0.11 | | |
| 7 | 2.69 | 3.30 | 0.03% | 0.11 | | |
| 8 | 2.68 | 3.30 | 0.03% | 0.11 | | |
| 9 | 2.76 | 3.42 | 0.03% | 0.12 | | |
| 10 | 2.61 | 3.39 | 0.03% | 0.11 | | |
| 11 | 2.48 | 3.38 | 0.03% | 0.10 | | |
| 12 | 2.66 | 3.40 | 0.03% | 0.11 | | |
| 13 | 2.60 | 3.46 | 0.03% | 0.11 | | |
| 14 | 2.66 | 3.48 | 0.03% | 0.11 | | |
| 15 | 2.61 | 3.43 | 0.03% | 0.11 | | |

| INDIKATOR | MIS | MSS | WF% | WS | WT | CSI |
|--------------|--------------|------|-------|-------------|----|-----|
| 16 | 2.13 | 3.14 | 0.03% | 0.08 | | |
| 17 | 2.61 | 3.35 | 0.03% | 0.11 | | |
| 18 | 2.26 | 3.11 | 0.03% | 0.09 | | |
| 19 | 2.43 | 3.28 | 0.03% | 0.10 | | |
| 20 | 2.60 | 3.43 | 0.03% | 0.11 | | |
| 21 | 2.60 | 3.46 | 0.03% | 0.11 | | |
| 22 | 2.54 | 3.51 | 0.03% | 0.11 | | |
| 23 | 2.26 | 3.16 | 0.03% | 0.09 | | |
| 24 | 2.29 | 3.22 | 0.03% | 0.09 | | |
| 25 | 2.24 | 2.87 | 0.03% | 0.08 | | |
| 26 | 2.27 | 3.15 | 0.03% | 0.09 | | |
| 27 | 2.52 | 3.44 | 0.03% | 0.11 | | |
| 28 | 2.18 | 2.97 | 0.03% | 0.08 | | |
| 29 | 2.46 | 3.35 | 0.03% | 0.10 | | |
| 30 | 2.47 | 3.47 | 0.03% | 0.11 | | |
| 31 | 2.42 | 3.39 | 0.03% | 0.10 | | |
| 32 | 2.13 | 2.85 | 0.03% | 0.07 | | |
| Total | 81.02 | | | 3.33 | | |

Sumber : Data Diolah, Tahun 2023

Tabel 9 Hasil Analisis CSI UPTD Pandeglang

| INDIKATOR | MIS | MSS | WF% | WS | WT | CSI |
|-----------|------|------|-------|------|------|---------------|
| 1 | 2.85 | 3.44 | 0.04% | 0.12 | 3.34 | 83.50% |
| 2 | 2.83 | 3.48 | 0.03% | 0.12 | | |
| 3 | 2.62 | 3.21 | 0.03% | 0.10 | | |
| 4 | 2.65 | 3.35 | 0.03% | 0.11 | | |
| 5 | 2.96 | 3.54 | 0.04% | 0.13 | | |
| 6 | 2.73 | 3.35 | 0.03% | 0.11 | | |
| 7 | 2.70 | 3.33 | 0.03% | 0.11 | | |
| 8 | 2.69 | 3.35 | 0.03% | 0.11 | | |
| 9 | 2.81 | 3.44 | 0.03% | 0.12 | | |
| 10 | 2.67 | 3.46 | 0.03% | 0.11 | | |
| 11 | 2.55 | 3.45 | 0.03% | 0.11 | | |
| 12 | 2.70 | 3.48 | 0.03% | 0.12 | | |
| 13 | 2.65 | 3.08 | 0.03% | 0.10 | | |
| 14 | 2.73 | 3.60 | 0.03% | 0.12 | | |
| 15 | 2.65 | 3.48 | 0.03% | 0.11 | | |
| 16 | 2.14 | 3.16 | 0.03% | 0.08 | | |
| 17 | 2.66 | 3.40 | 0.03% | 0.11 | | |

| INDIKATOR | MIS | MSS | WF% | WS | WT | CSI |
|--------------|--------------|------|-------|-------------|----|-----|
| 18 | 2.23 | 3.10 | 0.03% | 0.09 | | |
| 19 | 2.41 | 3.34 | 0.03% | 0.10 | | |
| 20 | 2.64 | 3.49 | 0.03% | 0.11 | | |
| 21 | 2.69 | 3.54 | 0.03% | 0.12 | | |
| 22 | 2.56 | 3.57 | 0.03% | 0.11 | | |
| 23 | 2.21 | 3.18 | 0.03% | 0.09 | | |
| 24 | 2.24 | 3.23 | 0.03% | 0.09 | | |
| 25 | 2.24 | 2.77 | 0.03% | 0.08 | | |
| 26 | 2.25 | 3.16 | 0.03% | 0.09 | | |
| 27 | 2.56 | 3.49 | 0.03% | 0.11 | | |
| 28 | 2.15 | 2.88 | 0.03% | 0.08 | | |
| 29 | 2.49 | 3.40 | 0.03% | 0.10 | | |
| 30 | 2.49 | 3.52 | 0.03% | 0.11 | | |
| 31 | 2.44 | 3.46 | 0.03% | 0.10 | | |
| 32 | 2.03 | 2.77 | 0.03% | 0.07 | | |
| TOTAL | 81.20 | | | 3.34 | | |

Sumber : Data Diolah, Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis CSI, pada Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Jalan Pada Wilayah Pandeglang memiliki nilai 83.50% termasuk dalam kriteria Baik berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017.

Tabel 10 Hasil Analisis CSI UPTD Lebak

| INDIKATOR | MIS | MSS | WF% | WS | WT | CSI |
|-----------|------|------|-------|------|------|---------------|
| 1 | 2.93 | 3.49 | 0.04% | 0.13 | 3.28 | 82.00% |
| 2 | 2.86 | 3.50 | 0.04% | 0.12 | | |
| 3 | 2.81 | 3.28 | 0.03% | 0.11 | | |
| 4 | 2.85 | 3.29 | 0.04% | 0.12 | | |
| 5 | 3.01 | 3.40 | 0.04% | 0.13 | | |
| 6 | 2.79 | 3.36 | 0.03% | 0.12 | | |
| 7 | 2.67 | 3.25 | 0.03% | 0.11 | | |
| 8 | 2.65 | 3.21 | 0.03% | 0.11 | | |
| 9 | 2.67 | 3.39 | 0.03% | 0.11 | | |
| 10 | 2.51 | 3.28 | 0.03% | 0.10 | | |
| 11 | 2.36 | 3.25 | 0.03% | 0.10 | | |
| 12 | 2.58 | 3.26 | 0.03% | 0.10 | | |
| 13 | 2.53 | 3.35 | 0.03% | 0.10 | | |
| 14 | 2.53 | 3.29 | 0.03% | 0.10 | | |

| INDIKATOR | MIS | MSS | WF% | WS | WT | CSI |
|--------------|--------------|------|-------|-------------|----|-----|
| 15 | 2.54 | 3.36 | 0.03% | 0.11 | | |
| 16 | 2.11 | 3.11 | 0.03% | 0.08 | | |
| 17 | 2.51 | 3.26 | 0.03% | 0.10 | | |
| 18 | 2.31 | 3.13 | 0.03% | 0.09 | | |
| 19 | 2.47 | 3.17 | 0.03% | 0.10 | | |
| 20 | 2.53 | 3.33 | 0.03% | 0.10 | | |
| 21 | 2.46 | 3.33 | 0.03% | 0.10 | | |
| 22 | 2.51 | 3.39 | 0.03% | 0.11 | | |
| 23 | 2.35 | 3.14 | 0.03% | 0.09 | | |
| 24 | 2.38 | 3.21 | 0.03% | 0.09 | | |
| 25 | 2.25 | 3.03 | 0.03% | 0.08 | | |
| 26 | 2.31 | 3.14 | 0.03% | 0.09 | | |
| 27 | 2.44 | 3.35 | 0.03% | 0.10 | | |
| 28 | 2.25 | 3.14 | 0.03% | 0.09 | | |
| 29 | 2.42 | 3.25 | 0.03% | 0.10 | | |
| 30 | 2.43 | 3.39 | 0.03% | 0.10 | | |
| 31 | 2.39 | 3.26 | 0.03% | 0.10 | | |
| 32 | 2.29 | 2.99 | 0.03% | 0.08 | | |
| TOTAL | 80.69 | | | 3.28 | | |

Sumber : Data Diolah, Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis CSI, pada Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Jalan Pada Wilayah Lebak Banten, memiliki nilai 82.00% termasuk dalam kriteria Baik berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017.

SIMPULAN

1. Analisis GAP perbandingan antara kepentingan dan kepuasan, pada 32 pertanyaan, diperoleh nilai GAP secara menyeluruh bernilai positif.
2. Analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil dari 32 pertanyaan, tersebar pada seluruh kuadran yaitu; Terdapat 3 pertanyaan pada kuadran I (kepentingan tinggi, kepuasan rendah, sehingga pemerintah wajib memprioritaskan perbaikan layanan); Terdapat 16 pertanyaan pada kuadran II (kepentingan tinggi, kepuasan tinggi. Sehingga perlu dipertahankan, dan lebih baik jika ditingkatkan); Terdapat 9 pertanyaan pada kuadran III (kepentingan rendah, kepuasan rendah. Maka tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus); Terdapat 4 pertanyaan pada kuadran IV (Kepentingan rendah, kepuasan tinggi. Sehingga terjadi Surplus Kepuasan. Oleh karena itu pihak pemerintah perlu mengalokasikan anggaran kepada urusan lainnya yang mempunyai prioritas penanganan yang lebih tinggi)

3. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), pada Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Jalan Provinsi Pada Wilayah Kerja Pembangunan (WKP) III Pandeglang-Lebak, memiliki nilai 83.25% termasuk dalam kriteria Baik, akan pelayanan jalan Provinsi (WKP) III Pandeglang-Lebak berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017. Untuk hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) per UPTD wilayah Pandeglang dan Lebak yaitu sebagai berikut: Hasil analisis CSI pada Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Jalan Pada Wilayah Pandeglang, memiliki nilai 83.50% dan Wilayah Lebak, memiliki nilai 82.00%. termasuk dalam kriteria Baik. Berdasarkan kriteria pada penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, masuk kriteria Baik.

REFERENSI

- Azizah, E. C. I., Aryadita, H., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi kualitas website forum diskusi online menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (Studi kasus pada website dictio). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2549-2559
- Dimasyahputra, A. S. (2021). Kualitas Pelayanan Jalan Tol (Studi Kasus: Jalan Tol Soroja) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hakim, A. L., Sanjaya, N., Hanifah & Yuniar, S. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Jalan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1). <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230103143538-20-895545/baru-diperbaiki-jalan-provinsi-di-pandeglang-amblas>.(diakses.07 September 2023)
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *The Journal of Marketing*, 41(1), pp. 77-79.
- Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption of Service Quality. *Jurnal of Relating*
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yana, A. A. G., Astana, I. N. Y., & Salasa, B. S. (2018). Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. *Jurnal Spektran*, 6(2), 224-233

Zuna, H. T., Hadiwardoyo, S. P., & Rahadian, H. (2014). Atribut Pelayanan Jalan Tol dalam Peningkatan Kualitas Berkendara (Studi Kasus: Jalan Tol Makassar). Proceeding Konferensi Regional Teknik Jalan ke-13, Makassar.