



# PENDAHULUAN

---

Bab ini membahas latar belakang pekerjaan, tujuan, sasaran, ruang lingkup yang terbagi atas ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, landasan hukum, keluaran dan sistematika laporan akhir

---

## 1.1 Latar Belakang

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah, yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Malang. IKLI menjadi suatu alat yang menghasilkan gambaran mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat. Berdasarkan pendekatan teori sistem, batasan kriteria efektif dalam pengukuran pembangunan tiap jenis infrastruktur yakni: ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*) dan penyerapan tenaga kerja (*job creation*), pemanfaatan (*utility*) dan kontribusi terhadap perekonomian.

Pada akhir tahun 2019 hingga saat ini, telah terjadi pandemi COVID-19 secara nasional termasuk Kota Malang. Hal ini menyebabkan banyaknya pembatalan atau penundaan proyek dengan skala anggaran besar yang membuat program percepatan infrastruktur terkendala. Dalam menghadapi pandemi COVID-19 ini, pemerintah Kota Malang melakukan *refocusing* anggaran yang semula di fokuskan untuk infrastruktur di alihkan untuk penanganan COVID-19. Namun demikian, beberapa kegiatan yang masih berjalan tetap dilaksanakan dengan menyesuaikan terhadap situasi yang ada.

Pada tahun 2019 pemerintah Kota Malang telah melakukan pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) dengan nilai indeks sebesar 4,14 yang termasuk masuk dalam kategori puas. Hal ini dapat dikatakan bahwa layanan infrastruktur Kota Malang pada tahun 2019 berada pada tingkat memuaskan.

Angka 4,14 ini merupakan nilai indeks acuan Kota Malang untuk melakukan peningkatan pelayanan infrastruktur di Kota Malang. Dari hasil pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang pada tahun 2019 juga dijadikan acuan dalam salah satu target dan capaian indikator

Kinerja yang termuat di dalam lampiran dokumen RPJMD 2018 - 2023. Penyusunan Dokumen perencanaan pembangunan (jangka menengah) di kota Malang yang telah ditetapkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) sebagaimana telah ditetapkan nomor 1 tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang telah memuat berbagai peraturan target dan capaian untuk tahun 2019 sampai dengan 2023, sedangkan target dan capaian indikator kinerja termuat di dalam lampiran dokumen RPJMD 2018 s.d. 2023, yang mana salah satu indikator yang ditetapkan adalah Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Pada lampiran Dokumen RPJMD 2018-2023 telah ditetapkan target dan capaian untuk Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berikut:

**Tabel 1. 1 Target Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur**

No.	Tahun	Target	Capaian
1.	2019	3,9	4,14
2.	2020	4,05	
3.	2021	4,20	
4.	2022	4,35	
5.	2023	4,50	

*Sumber : Dokumen RPJMD Kota Malang Tahun 2018 - 2023*

Untuk mengukur Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di tahun 2020 sebagaimana yang telah ditetapkan di dalam dokumem RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023 maka Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Malang akan mengagendakan Program Penguatan Inovasi, Riset dan Pengembangan di Kegiatan Penelitian dan Pengembangan untuk Percepatan Pembangunan Daerah dengan tujuan mendapatkan output Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dalam Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang adalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Maksud

Maksud dilaksanakannya kegiatan ini adalah untuk melakukan evaluasi Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur tahun 2020 sebagaimana tertuang pada dokumen RPJMD Kota Malang tahun 2018-2023 pada Indikator Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur.

### 1.2.2 Tujuan

Tujuan Penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang antara lain adalah:

1. Mengukur capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2020.
2. Melakukan *review* target/sasaran indeks kepuasan layanan infrastruktur yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Menganalisis antara hasil capaian yang diperoleh pada tahun 2020 dengan target/sasaran yang telah ditetapkan.
4. Memberikan rekomendasi kebijakan dan langkah-langkah apa yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang berdasarkan hasil penelitian.

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang dibagi atas dua yaitu ruang lingkup materi dan ruang lingkup lokasi. Ruang lingkup materi berisikan tentang batasan materi dalam penelitian ini. Kemudian ruang lingkup lokasi akan menjelaskan secara singkat batasan lokasi pada penelitian ini. Adapun lebih jelasnya akan dijabarkan dalam sub-sub bab berikut ini.

#### 1.3.1 Ruang Lingkup Materi

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan sistem dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur indeks capaian kepuasan layanan infrastruktur. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah, yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Malang. Selain untuk mengukur kepuasan masyarakat, IKLI dapat digunakan untuk mengkomodir keinginan dan harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur di Kota Malang. Berikut ini merupakan point yang harus diperhatikan :

1. Layanan sektor infrastruktur dasar di Kota Malang yang akan dinilai terdiri dari:
  - 1) Penyediaan jalan dan jembatan yang berkualitas
  - 2) Penyediaan transportasi (darat)
  - 3) Penyediaan infrastruktur air bersih
  - 4) Penyediaan infrastruktur perumahan
  - 5) Penyediaan infrastruktur ruang publikDengan batasan kriteria dari masing-masing layanan Infrastruktur yaitu :
  - 1) Ketersediaan fisik (*availability*)
  - 2) Kualitas fisik (*quality*)
  - 3) Kesesuaian (*appropriateness*)
  - 4) Pemanfaatan (*utility*) dan
  - 5) Kontribusi terhadap perekonomian
2. Penetapan perancangan kuesioner
3. Teknik pengambilan sampel
4. Pengambilan data

## 5. Analisa data

### 1.3.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah pekerjaan Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berlokasi di Kota Malang. Kota Malang memiliki total luas wilayah sebesar 110,06 km<sup>2</sup>. Secara astronomis wilayah Kota Malang berada pada posisi 112,06° – 112,07° Bujur Timur, 7,06° – 8,02° Lintang Selatan dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso  
Kabupaten Malang

Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kab. Malang

Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kab. Malang

Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Peta kota Malang dapat di lihat pada gambar 1.1 dibagian akhir bab ini.

### 1.4 Dasar Hukum

Referensi hukum dalam Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya Peraturan Perundangan, Peraturan Menteri dan Peraturan Daerah. Adapun peraturan perundangan yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

Peraturan Menteri yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata cara penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi 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;

Adapun peraturan daerah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) tahun 2005-2025;
2. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) tahun 2013-2018;

3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019.
4. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) tahun 2018-2023

### 1.5 Keluaran

Keluaran yang dihasilkan dari pelaksanaan pekerjaan ini adalah tersedianya informasi tentang Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sebagaimana telah ditetapkan di Lampiran Perda RPJMD Kota Malang tahun 2018- 2023 nomor 1 tahun 2019.

### 1.6 Sistematika Pembahasan

Laporan akhir sebagai bagian dari pelaporan pekerjaan Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kota Malang ini tersusun secara sistematis, dengan sistematika penyajiannya adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan tentang latar belakang, maksud, tujuan, ruang lingkup kegiatan, landasan hukum, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : KAJIAN TEORI**

Bab kedua berisi tentang kajian teori yang terdiri dari teori Infrastruktur, Jenis-jenis infrastruktur, kepuasan dan indikator efektivitas.

**BAB III : METODOLOGI**

Bab III berisi tentang metodologi Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab IV berisi tentang :

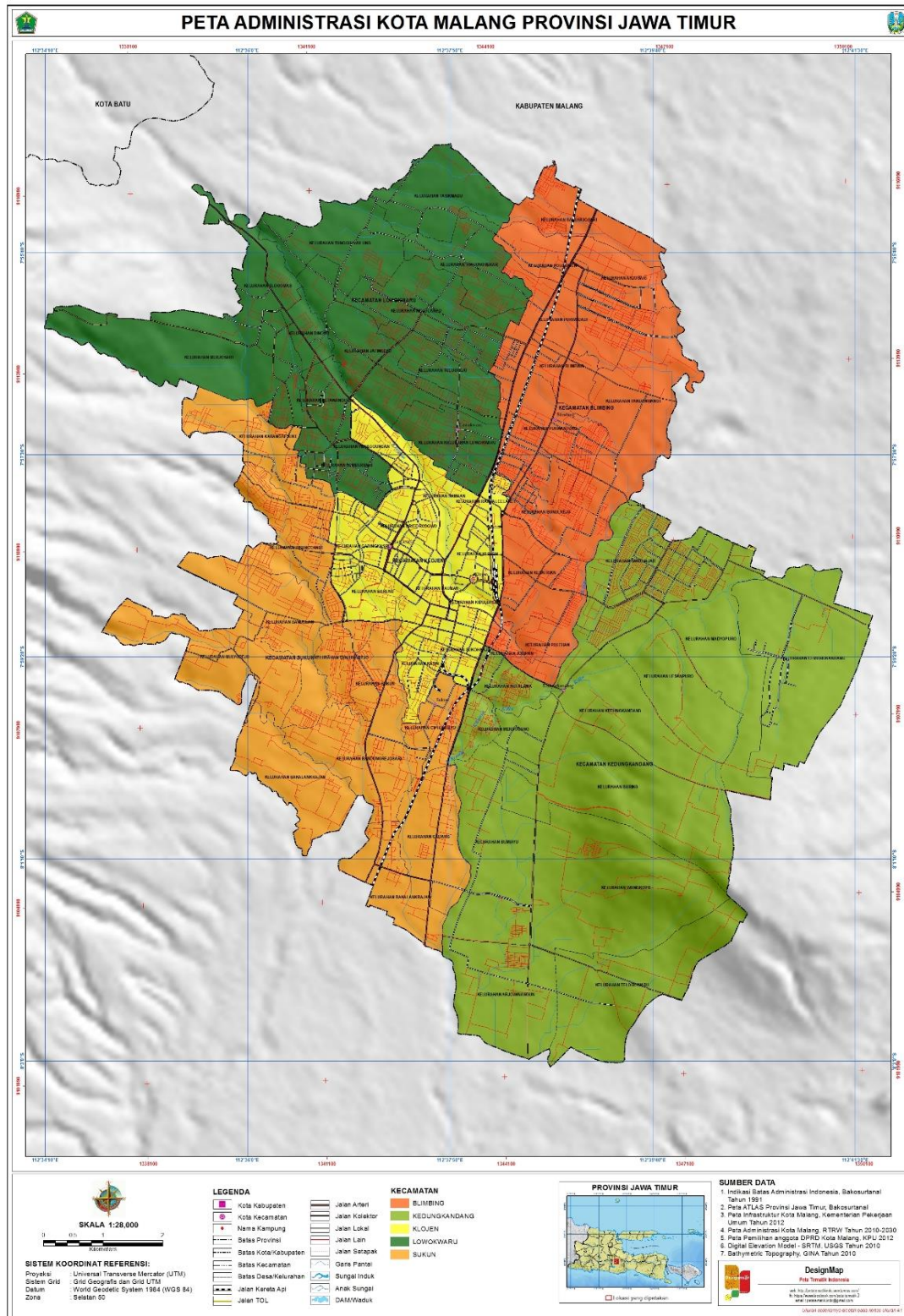
- Keadaan geografis Kota Malang
- Keadaan fisik
- Kependudukan dan
- Kondisi Infrastruktur

**BAB V : ANALISA**

Bab V pada laporan ini berisi tentang analisis Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang tahun 2020.

**BAB VI : KESIMPULAN**

Bab VI pada laporan ini berisi tentang kesimpulan dari kajian Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang tahun 2020.



Gambar 1. 1 Peta Kota Malang