



KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori dan penjelasan materi Infrastruktur, Jenis-jenis infrastruktur, Kepuasan dan Indikator efektivitas. Pada akhir pembahasan terdapat tabel variabel dan indikator penilaian capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang.

2.1 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan, ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. IKLI diharapkan menjadi suatu alat yang menghasilkan gambaran mengenai perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat. Berikut ini adalah tujuan yang ingin dicapai dengan adanya pengukuran IKLI.

- 1) Mengetahui secara obyektif persepsi masyarakat terhadap kinerja pembangunan infrastruktur.
- 2) 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.

Perhitungan nilai indeks tersebut secara obyektif merupakan bahan masukan dalam perencanaan dan perumusan kebijakan pembangunan infrastruktur di Kota Malang. Manfaat yang dapat diperoleh dari perhitungan IKLI antara lain:

- 1) Mengetahui ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur di Kota Malang.
- 2) Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur di Kota Malang.
- 3) Sebagai bahan penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada tahun berikutnya.
- 4) Media komunikasi dan komitmen pemerintah kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur kepada masyarakat.

Berikut ini adalah layanan sektor infrastruktur dasar di Kota Malang yang akan dinilai.

- a. Penyediaan jalan dan jembatan yang berkualitas.
- b. Penyediaan transportasi (darat).
- c. Penyediaan infrastruktur air bersih.
- d. Penyediaan infrastruktur perumahan.
- e. Penyediaan infrastruktur ruang publik.

2.2 Tinjauan Kebijakan

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan indikator kinerja utama dalam RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023 bertujuan untuk memberikan gambaran tentang ukuran keberhasilan pencapaian visi dan misi kepala daerah yang ditetapkan menjadi Indikator Kinerja Utama (IKU) daerah dan indikator kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, IKLI ditetapkan menjadi Indikator Kinerja Daerah dari setiap aspek, fokus menurut bidang urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah kota sesuai dengan kewenangan yang ada. Adapun visi, misi, tujuan dan sasaran dalam RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023 adalah sebagai berikut:

Visi : **“Kota Malang Bermartabat”**

Misi :

1. Menjamin Akses dan Kualitas Pendidikan, Kesehatan dan Layanan Dasar Lainnya Bagi Semua Warga
2. **Mewujudkan Kota Produktif dan Berdaya Saing Berbasis Ekonomi Kreatif, Keberlanjutan dan Keterpaduan**
3. Mewujudkan Kota yang Rukun dan Toleran Berasaskan Keberagaman dan Berpihakan terhadap Masyarakat Rentan dan Gender
4. Memastikan Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pemerintah yang Tertib Hukum, Profesional dan Akuntabel

Tujuan Pembangunan Kota Malang Tahun 2018-2023

1. Terwujudnya Pemerataan Akses Dan Kualitas Pendidikan, Kesehatan Dan Layanan Dasar Lainnya
2. **Terwujudnya Produktifitas Dan Daya Saing Daerah yang Merata Dan Berkelanjutan**
3. Terwujudnya Kesejahteraan Dan Kerukunan Sosial yang Berpihak Masyarakat Rentan dan Gender
4. Terwujudnya Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah yang Tertib Hukum, Profesional dan Akuntabel

**Tabel 2. 1 Misi, Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Kota Malang
Tahun 2018-2023**

Misi	Tujuan	Sasaran	Indikator	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mewujudkan Kota Produktif dan Berdaya Saing berbasis Ekonomi Kreatif, Berkelanjutan dan Keterpaduan	Terwujudnya produktifitas dan daya saing daerah yang merata dan berkelanjutan	Meningkatnya pemerataan pembangunan infrastruktur dan sarpras kota secara terpadu	IKLI (Indeks Kepuasan Layanan Infras- truktur)	3,75	3,90	4,05	4,20	4,35	4,50

Sumber : Dokumen RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023

2.3 Tinjauan Studi Terdahulu dan Pembahasan/Revisi

Pada tahun 2019 Pemerintah Kota Malang telah melakukan kajian dan penyusunan dokumen terkait capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur, yang hasilnya digunakan untuk menentukan target capaian program dalam RPJMD Kota Malang Tahun 2018-2023. Mulai dari perancangan kuesioner hingga uji validitas kuesioner telah dilakukan, yang kemudian merekomendasikan setiap penilaian capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur setiap tahunnya menggunakan instrument penelitian yang sama.

Berdasarkan hasil diskusi team dan SKPD atau OPD yang terlibat dalam Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang tahun 2020, menyepakati untuk melakukan penyempurnaan kuesioner, metode penelitian dan analisa. Pada sub bab berikut ini akan membahas beberapa perubahan yang dilakukan pada penilaian IKLI tahun 2020, yaitu penambahan butir pertanyaan kuesioner dan melakukan uji validitas dan reliabilitas, dan hasil perhitungan indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) Kota Malang tahun 2019. Tinjauan terhadap studi terdahulu terbagi atas sub-sub bab yang meliputi perancangan kuesioner, hasil pemeriksaan kuesioner IKLI pada tahun 2019, hasil pemeriksaan kuesioner IKLI tahun 2020 dan nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur tahun 2019 beserta target capaian yang direncanakan selama 5 tahun kedepan.

2.3.1 Tinjauan Studi Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) di Indonesia

Saat ini belum standar baku tentang capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan tinjauan terhadap kajian yang sama didaerah lain yang pernah mengukur tingkat kepuasan layanan infrastruktur di wilayah tersebut. pada tahun 2014 pemerintah

Provinsi Kalimantan Timur pernah melakukan penilaian capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur, sebab infrastruktur merupakan program prioritas dalam RPJMD Kalimantan timur pada tahun 2013-2018.

Sektor infrastruktur akan dinilai meliputi :

1. Penyediaan jalan dan jembatan yang berkualitas;
2. Penyediaan transportasi (Darat dan ASDP, Laut, dan Udara);
3. Penyediaan infrastruktur air bersih;
4. Penyediaan infrastruktur Irigasi (pertanian dan air baku);
5. Penyediaan infrastruktur perumahan

Pengukuran efektivitas pembangunan tiap jenis infrastruktur mengadopsi dan memodifikasi pendekatan Gibson, Donely, dan Ivancevich yakni dengan pendekatan teori sistem (1997). Berdasarkan pendekatan ini batasan kriteria efektif yakni : (i) ketersediaan fisik (*availability*) (ii) kualitas fisik (*quality*) (iii) kesesuaian (*appropriateness*) (iv) pemanfaatan (*utility*) dan (v) penyerapan tenaga kerja (*job creation*). Selain itu, juga akan ditambahkan kontribusi Sektor Infrastruktur terhadap Perekonomian. Dasar pemikiran pemilihan variabel sebagai indikator terpenuhinya aspek efektivitas antara lain :

1. Ketersediaan fisik (*availability*) : bahwa dalam setiap aktivitas belanja yang diperuntukkan bagi kegiatan fisik tentunya akan menghasilkan output yang berupa barang secara fisik. Hal ini diartikan bahwa ketersediaan secara fisik mutlak harus dipenuhi oleh aktivitas belanja fisik;
2. Kualitas fisik (*quality*) : kualitas output yang dihasilkan. Bahwa aspek efektivitas akan lebih nyata apabila cakupannya lebih luas, yaitu tidak hanya keterpenuhan secara fisik tetapi juga didukung kualitas output yang baik dan optimal;
3. Kesesuaian (*appropriateness*) : kesesuaian antara kebijakan yang ditetapkan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilandasi dasar pemikiran bahwa kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan akan memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat selaku penerima manfaat;
4. Pemanfaatan (*utility*) : tingkat pemanfaatan atas output yang telah dihasilkan, yaitu semakin besar pemanfaatan atas output maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya;
5. Penyerapan tenaga kerja (*job creation*);
6. Kontribusi terhadap perekonomian

Kontribusi terhadap perekonomian dilandasi pemikiran bahwa pembangunan infrastruktur dilakukan untuk menunjang berbagai kegiatan perekonomian sehingga perlu untuk menilai seberapa besar infrastruktur memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan perekonomian di Kalimantan Timur.

Range IKLI yang digunakan berskala 1-10, Berdasarkan hasil survey IKLI di 10 Kabupaten/Kota tahun 2014 mencapai nilai 5,9 melebihi dari target IKLI di angka 5,5 dengan kategori cukup, meningkat dari tahun 2013 dengan nilai 5.

Pada Tabel 2.2 berikut ini dapat dilihat tinjauan indikator dalam penilaian capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Indonesia.

Tabel 2. 2 Tinjauan Indikator Dalam Penilaian Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur IKLI Di Indonesia

Kota Malang	Kalimantan Timur	Kab. Sikka
1. Ketersediaan fisik (<i>availability</i>)	1. Ketersediaan fisik (<i>availability</i>)	1. Ketersediaan fisik (<i>availability</i>)
2. Kualitas fisik (<i>quality</i>)	2. Kualitas fisik (<i>quality</i>)	2. Kualitas fisik (<i>quality</i>)
3. Kesesuaian (<i>appropriateness</i>)	3. Kesesuaian (<i>appropriateness</i>)	3. Kesesuaian (<i>appropriateness</i>)
4. Pemanfaatan (<i>utility</i>)	4. Pemanfaatan (<i>utility</i>)	4. Pemanfaatan (<i>utility</i>)
5. Kontribusi terhadap perekonomian	5. Penyerapan tenaga kerja (<i>job creation</i>); 6. Kontribusi terhadap perekonomian	5. Penyerapan tenaga kerja (<i>job creation</i>)

Sumber: hasil kajian studi penilaian IKLI di Indonesia, 2020

Indikator terbanyak digunakan oleh Kalimantan Timur berjumlah 6 indikator, sedangkan di Kota Malang menggunakan 5 indikator dan begitu juga dengan Kabupaten Sikka. Penentuan indikator menyesuaikan dengan kondisi daerah masing-masing jika digunakan pada daerah tersebut.

Indikator dalam pengukuran efektivitas pembangunan tiap jenis infrastruktur mengadopsi dan memodifikasi pendekatan Gibson, Donely dan Ivancevich yakni dengan pendekatan teori sistem (1997). Berdasarkan pendekatan ini batasan kriteria efektif yakni: ketersediaan fisik (*availability*), kualitas fisik (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*) dan penyerapan tenaga kerja (*job creation*). Untuk variabel penyerapan tenaga kerja di Kota Malang kurang sesuai, sehingga tidak digunakan. Selain empat variabel tersebut, terdapat variabel tambahan yaitu kontribusi terhadap perekonomian (studi terdahulu). Pada Tabel 2.3 berikut ini dapat dilihat tinjauan terhadap sektor infrastruktur yang dinilai dalam capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur pada masing-masing daerah.

Tabel 2. 3 Tinjauan Sektor Infrastruktur Yang Dinilai Dalam Capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Di Indonesia

Kota Malang	Kalimantan Timur	Kab. Sikka
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalan dan jembatan (Jalan nasional, jalan provinsi, jalan kabupaten, jalan kota dan jalan lingkungan) 2. Transportasi darat (bus, kereta api, ojek dan angkutan kota) 3. Infrastruktur air bersih (sumber air baku, unit pengelolaan air, unit transmisi dan unit pelayanan) 4. Infrastruktur perumahan (persampahan, sanitasi, drainase, kelistrikan dan telekomunikasi) 5. Infrastruktur ruang publik (kawasan pedestrian dan taman kota) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalan dan jembatan yang berkualitas; 2. Transportasi (Darat dan ASDP, Laut, dan Udara); 3. Infrastruktur air bersih; 4. Infrastruktur Irigasi (pertanian dan air baku); 5. Infrastruktur perumahan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalan dan jembatan 2. Transportasi (terminal, pelabuhan dan bandara) 3. Air Bersih 4. Irigasi (pertanian dan air baku) 5. Infrastruktur Perumahan (persampahan, sanitasi, drainase, kelistrikan dan telekomunikasi)

Sumber : hasil kajian studi penilaian IKLI di Indonesia, 2020

Dari hasil kajian sektor infrastruktur yang dinilai dalam perhitungan indeks capaian layanan infrastruktur (IKLI) di Indonesia, diketahui bahwa sektor infrastruktur yang dinilai di masing-masing daerah menyesuaikan dengan target prioritas utama yang terdapat dalam RPJMD provinsi maupun kab/kota di masing-masing daerah. Dengan demikian maka variabel yang akan digunakan untuk IKLI Kota Malang adalah:

1. Jalan dan jembatan meliputi jalan nasional, jalan provinsi, jalan kabupaten, jalan kota dan jalan desa,
2. Transportasi darat meliputi bus, kereta api, ojek dan angkutan kota,
3. Infrastruktur air bersih meliputi sumber air baku, unit pengelolaan air, unit transmisi dan unit pelayanan,
4. Infrastruktur perumahan meliputi persampahan, sanitasi, drainase, kelistrikan dan telekomunikasi, dan
5. Infrastruktur ruang publik meliputi kawasan pedestrian dan taman kota.

Berdasarkan variabel-variabel tersebut disusunlah kuesioner untuk melakukan pengukuran pada masyarakat. Kuesioner pada studi ini menyempurnakan kuesioner dari kajian terdahulu sehingga akan menyinkronkan variabel infrastruktur pada kondisi lapangan dan memperjelas pengukuran yang dilakukan. Komponen kuesioner tersebut adalah:

1. Jalan tol yang menghubungkan Kota Malang dan Kota Surabaya.
2. Jalan yang menghubungkan pusat Kota Malang dan pusat kabupaten
3. Jalan yang menghubungkan pusat Kota Malang dengan pusat kecamatan
4. Jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang
5. Jalan yang menghubungkan Kota Malang dengan pusat kegiatan local
6. Jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan local
7. Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota
8. Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan
9. Jalan yang menghubungkan antar permukiman
10. Jembatan
11. Angkutan umum dan kota
12. Bus yang menghubungkan Kota Malang dan kabupaten dan kota disekitarnya
13. Kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Provinsi/ Kabupaten/Kota
14. Bandara
15. Penyediaan air bersih
16. Infrastruktur perumahan
17. Jalur yang disediakan untuk pejalan kaki (trotoar)
18. Jalur yang disediakan untuk sepeda
19. Fasilitas taman kota Pedestrian

Adapun pada tabel berikut merupakan hasil Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Perkelurahan di Kota Malang yang telah dilakukan pada tahun 2019, sehingga dapat dilihat lokasi mana saja yang memiliki nilai indeks tertinggi dan terendah.

Tabel 2. 4 Indeks Tertinggi – Terendah Kepuasan Layanan Infrastruktur
Tingkat Kelurahan di Kota Malang tahun 2019

IKLI Kec/Kelurahan		Ketersediaan Fisik (IKLI 1)	Kualitas Fisik (IKLI 2)	Kesesuaian (IKLI 3)	Pemanfaatan (IKLI 4)	Kontribusi Terhadap Perekonomian (IKLI 5)
Blimbing	Kelurahan Tertinggi	Purwodadi	Purwodadi	Purwodadi	Purwodadi	Purwodadi
	Kelurahan Terendah	Jodipan	Polehan	Jodipan	Jodipan	Jodipan
Kedungkandang	Kelurahan Tertinggi	Kedungkandang	Kedungkandang	Kedungkandang	Kedungkandang	Kedungkandang
	Kelurahan Terendah	Mergosono	Mergosono	Mergosono	Bumiayu	Mergosono
Klojen	Kelurahan Tertinggi	Rampal Celaket	Rampal Celaket	Rampal Celaket	Rampal Celaket	Rampal Celaket
	Kelurahan Terendah	Kidul Dalem	Kidul Dalem	Kidul Dalem	Kidul Dalem	Kidul Dalem
Lowokwaru	Kelurahan Tertinggi	Dinoyo	Dinoyo	Dinoyo	Dinoyo	Dinoyo
	Kelurahan Terendah	Jatimulyo	Sumbersari	Sumbersari	Sumbersari	Sumbersari
Sukun	Kelurahan Tertinggi	Bandung Rejosari	Bandung Rejosari	Bakalan Krajan	Sukun	Bandung Rejosari
	Kelurahan Terendah	Bandulan	Tanjung Rejo	Bandulan	Bandulan	Pisang Candi

Sumber : Hasil Analisa, 2019

	Paling rendah se- Kota Malang
	Paling Tinggi se-Kota Malang

IKLI 1 : Berdasarkan **ketersediaan fisik**, kelurahan yang memiliki indeks terendah SeKota Malang ditempati oleh Kelurahan Mergosono Kecamatan Kedungkandang, khususnya **ketersediaan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan sampah**.

IKLI 2 : Kemudian berdasarkan **kualitas fisik** terendah ditempati oleh Kelurahan Kidul Dalem Kecamatan Klojen, terutama **kondisi bus yang menghubungkan Kota Malang dengan kota/kabupaten lain, kondisi kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan kota/kabupaten lain, dan kondisi stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan kota kabupaten lain**.

IKLI 3 : Kelurahan Kidul dalem memiliki nilai indeks paling rendah pada **kesesuaian kebutuhan masyarakat** terkait **penyediaan kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan kota/kabupaten lain dan**

pembangunan stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan kota/kabupaten lain.

IKLI 4 : Kelurahan Kidul Dalem memiliki nilai indeks paling rendah pada **pemanfaatan** infrastruktur, terutama **pemanfaatan transportasi darat yaitu bus**. Bus yang menghubungkan Kota Malang dengan kota/ kabupaten lain dan kereta api yang menghubungkan kota mlang dengan kota/kabupaten lain karena dirasa belum mampu mempermudah dan memperlancar aktifitas masyarakat

IKLI 5 : Kelurahan Kidul Dalem memiliki nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur terkait **kontribusi terhadap perekonomian**. **Moda transportasi darat berupa bus yang menghubungkan Kota Malang dengan kota/kabupaten lain dan stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan kota/kabupaten lain dirasakan belum dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.**

Kelurahan Kidul Dalem Kecamatan Klojen merupakan kelurahan yang memiliki nilai indeks kepuasan terendah terkait layanan infrastuktur di Kota Malang. Terutama penilaian terhadap kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan, dan kontribusi terhadap perekonomian. Berbeda dengan Kecamatan Sukun, tiga kelurahan di Kecamatan Sukun memiliki nilai indeks kepuasan layanan infrastuktur di Kota Malang dengan nilai tertinggi.

2.3.2 Perancangan Kuesioner

Tahapan perancangan kuesioner Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur adalah sebagai berikut.

- 1) Identifikasi indikator dan butir
Indikator diadopsi dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan rincian indikator sebagai berikut.
 - a. Ketersediaan fisik (*availability*)
 - b. Kualitas fisik (*quality*)
 - c. Kesesuaian (*appropriateness*)
 - d. Pemanfaatan (*utility*)
 - e. Kontribusi terhadap perekonomian
- 2) Model skala
Model skala yang digunakan adalah model skala likert dengan nilai satu sampai dengan lima.
- 3) Merancang kuesioner

2.3.3 Pemeriksaan Kuesioner IKLI 2018

Setelah kuesioner selesai dibuat untuk Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur, dilakukan pemeriksaan kuesioner dengan tahapan sebagai berikut.

1) *Pra-test*

Tujuan *pra-test* yaitu memeriksa keakuratan dari kuesioner yang telah disusun. *Pra-test* dilakukan untuk memeriksa setiap butir pernyataan yang ada di kuesioner. *Pra-test* dilakukan kepada semua tim ahli selain tim ahli dari Jurusan Psikologi FISIP UB (5 orang) dan mahasiswa Statistika yang termasuk dalam KKU.PSBM (32 orang).

2) *Expert Judgement*

Review dilakukan oleh tim ahli dari Jurusan Psikologi FISIP UB, yaitu Dr. Intan Rahmawati, M.Si.

3) *Pilot test*

Pilot test dilakukan kepada 30 masyarakat yang ada di sekitar Universitas Brawijaya, yaitu di daerah Sumpalsari. Pemeriksaan validitas menggunakan korelasi produk *moment* Pearson item-total terkoreksi, indikator dikatakan valid jika $r \geq 0.30$. Pemeriksaan reliabilitas menggunakan Cronbach-alpha, kuesioner dikatakan reliabel jika $\alpha > 0.60$ (Solimun, dkk, 2017).

4) Uji Validitas dan Reliabilitas

Tahap awal sebelum dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur adalah pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Tabel 2.5 berikut menyajikan hasil uji valid dan reliabel dan keseluruhan item pertanyaan telah valid dan reliabel.

Tabel 2. 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Indikator	Item	Validitas	Reliabilitas
Ketersediaan Fisik	A1.2	0,734	0,899
	A1.3	0,725	
	A1.4	0,638	
	A1.5	0,571	
	A1.6	0,614	
	A1.7	0,464	
	A1.8	0,617	
	A1.9	0,757	
	A1.10	0,443	
	A1.11	0,656	
	A1.12	0,763	
Kepuasan Fisik	A1.17	0,598	0,926
	A1.18	0,373	
	A2.1	0,802	
	A2.2	0,808	

Indikator	Item	Validitas	Reliabilitas
	A2.3	0,842	
	A2.4	0,818	
	A2.5	0,758	
	A2.6	0,797	
	A2.7	0,715	
	A2.8	0,606	
	A2.9	0,343	
	A2.10	0,573	
	A2.11	0,735	
	A2.12	0,598	
	A2.17	0,417	
A2.18	0,628		
Kesesuaian	A3.1	0,557	0,915
	A3.2	0,511	
	A3.3	0,546	
	A3.4	0,712	
	A3.5	0,688	
	A3.6	0,577	
	A3.7	0,792	
	A3.8	0,653	
	A3.9	0,780	
	A3.11	0,629	
	A3.12	0,676	
	A3.13	0,406	
	A3.16	0,577	
	A3.17	0,822	
A3.18	0,579		
Pemanfaatan	A4.1	0,753	0,924
	A4.2	0,754	
	A4.3	0,676	
	A4.4	0,726	
	A4.5	0,663	
	A4.6	0,597	
	A4.7	0,623	
	A4.8	0,879	
	A4.9	0,635	
	A4.11	0,647	
	A4.12	0,834	
	A4.13	0,594	
	A4.16	0,517	
	A4.17	0,455	
A4.18	0,447		
Kontribusi terhadap Perekonomian	A5.1	0,796	0,942
	A5.2	0,688	
	A5.3	0,657	
	A5.4	0,849	
	A5.5	0,876	
	A5.6	0,720	
	A5.7	0,840	
	A5.8	0,702	
	A5.9	0,604	
	A5.10	0,778	
	A5.11	0,523	

Indikator	Item	Validitas	Reliabilitas
	A5.12	0,708	
	A5.13	0,791	
	A5.14	0,513	

Sumber : Studi Terdahulu tahun 2018

2.3.4 Pemeriksaan Kuesioner IKLI 2019/2020

Pemeriksaan kuesioner dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data dan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Uji coba kuesioner tersebut pada dilakukan pada sejumlah responden.

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Cara yang digunakan adalah dengan analisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus *pearson correlation* (Sugiyono, 2012).

Apabila korelasi antara butir dengan skor total lebih dari nilai r-tabel, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid (Uma Sekaran, 2006). Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari ($<$) $0,3$ maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2012).

Tabel 2. 6 Hasil Uji Validitas

Unsur Pelayanan	Pearson Correlation (r)	Cut off Value	Kesimpulan
IKLI1.1	0.777	0.30	Valid
IKLI1.2	0.790	0.30	Valid
IKLI1.3	0.733	0.30	Valid
IKLI1.4	0.827	0.30	Valid
IKLI1.5	0.876	0.30	Valid
IKLI1.6	0.862	0.30	Valid
IKLI1.7	0.688	0.30	Valid
IKLI1.8	0.669	0.30	Valid
IKLI1.9	0.644	0.30	Valid
IKLI1.10	0.665	0.30	Valid
IKLI1.11	0.684	0.30	Valid

Unsur Pelayanan	Pearson Correlation (r)	Cut off Value	Kesimpulan
IKLI1.12	0.628	0.30	Valid
IKLI1.13	0.656	0.30	Valid
IKLI1.14	0.633	0.30	Valid
IKLI1.15	0.794	0.30	Valid
IKLI1.16	0.841	0.30	Valid
IKLI1.17	0.780	0.30	Valid
IKLI1.18	0.686	0.30	Valid
IKLI1.19	0.775	0.30	Valid
IKLI1.20	0.763	0.30	Valid
IKLI1.21	0.668	0.30	Valid
IKLI1.22	0.701	0.30	Valid
IKLI1.23	0.717	0.30	Valid
IKLI1.24	0.733	0.30	Valid
IKLI1.25	0.712	0.30	Valid
IKLI2.1	0.804	0.30	Valid
IKLI2.2	0.820	0.30	Valid
IKLI2.3	0.769	0.30	Valid
IKLI2.4	0.761	0.30	Valid
IKLI2.5	0.812	0.30	Valid
IKLI2.6	0.836	0.30	Valid
IKLI2.7	0.740	0.30	Valid
IKLI2.8	0.531	0.30	Valid
IKLI2.9	0.428	0.30	Valid
IKLI2.10	0.579	0.30	Valid
IKLI2.11	0.443	0.30	Valid
IKLI2.12	0.602	0.30	Valid
IKLI2.13	0.375	0.30	Valid
IKLI2.14	0.814	0.30	Valid
IKLI2.15	0.638	0.30	Valid
IKLI2.16	0.806	0.30	Valid
IKLI2.17	0.878	0.30	Valid
IKLI2.18	0.796	0.30	Valid
IKLI2.19	0.677	0.30	Valid
IKLI2.20	0.787	0.30	Valid
IKLI2.21	0.685	0.30	Valid
IKLI2.22	0.780	0.30	Valid
IKLI2.23	0.776	0.30	Valid
IKLI2.24	0.640	0.30	Valid
IKLI2.25	0.726	0.30	Valid
IKLI3.1	0.774	0.30	Valid
IKLI3.2	0.738	0.30	Valid
IKLI3.3	0.745	0.30	Valid
IKLI3.4	0.738	0.30	Valid
IKLI3.5	0.793	0.30	Valid
IKLI3.6	0.774	0.30	Valid
IKLI3.7	0.729	0.30	Valid
IKLI3.8	0.712	0.30	Valid
IKLI3.9	0.616	0.30	Valid
IKLI3.10	0.609	0.30	Valid
IKLI3.11	0.588	0.30	Valid
IKLI3.12	0.770	0.30	Valid
IKLI3.13	0.414	0.30	Valid

Unsur Pelayanan	Pearson Correlation (r)	Cut off Value	Kesimpulan
IKLI3.14	0.705	0.30	Valid
IKLI3.15	0.788	0.30	Valid
IKLI3.16	0.759	0.30	Valid
IKLI3.17	0.664	0.30	Valid
IKLI3.18	0.705	0.30	Valid
IKLI3.19	0.844	0.30	Valid
IKLI3.20	0.781	0.30	Valid
IKLI3.21	0.676	0.30	Valid
IKLI3.22	0.793	0.30	Valid
IKLI3.23	0.768	0.30	Valid
IKLI3.24	0.610	0.30	Valid
IKLI3.25	0.689	0.30	Valid
IKLI4.1	0.838	0.30	Valid
IKLI4.2	0.781	0.30	Valid
IKLI4.3	0.718	0.30	Valid
IKLI4.4	0.764	0.30	Valid
IKLI4.5	0.713	0.30	Valid
IKLI4.6	0.749	0.30	Valid
IKLI4.7	0.669	0.30	Valid
IKLI4.8	0.701	0.30	Valid
IKLI4.9	0.655	0.30	Valid
IKLI4.10	0.658	0.30	Valid
IKLI4.11	0.698	0.30	Valid
IKLI4.12	0.732	0.30	Valid
IKLI4.13	0.399	0.30	Valid
IKLI4.14	0.732	0.30	Valid
IKLI4.15	0.863	0.30	Valid
IKLI4.16	0.749	0.30	Valid
IKLI4.17	0.769	0.30	Valid
IKLI4.18	0.641	0.30	Valid
IKLI4.19	0.690	0.30	Valid
IKLI4.20	0.852	0.30	Valid
IKLI4.21	0.621	0.30	Valid
IKLI4.22	0.847	0.30	Valid
IKLI4.23	0.783	0.30	Valid
IKLI4.24	0.731	0.30	Valid
IKLI4.25	0.721	0.30	Valid
IKLI5.1	0.884	0.30	Valid
IKLI5.2	0.779	0.30	Valid
IKLI5.3	0.760	0.30	Valid
IKLI5.4	0.834	0.30	Valid
IKLI5.5	0.736	0.30	Valid
IKLI5.6	0.701	0.30	Valid
IKLI5.7	0.784	0.30	Valid
IKLI5.8	0.701	0.30	Valid
IKLI5.9	0.675	0.30	Valid
IKLI5.10	0.627	0.30	Valid
IKLI5.11	0.548	0.30	Valid
IKLI5.12	0.814	0.30	Valid
IKLI5.13	0.574	0.30	Valid
IKLI5.14	0.822	0.30	Valid
IKLI5.15	0.746	0.30	Valid

Unsur Pelayanan	Pearson Correlation (r)	Cut off Value	Kesimpulan
IKLI5.16	0.591	0.30	Valid
IKLI5.17	0.771	0.30	Valid
IKLI5.18	0.679	0.30	Valid
IKLI5.19	0.563	0.30	Valid
IKLI5.20	0.630	0.30	Valid
IKLI5.21	0.739	0.30	Valid
IKLI5.22	0.712	0.30	Valid
IKLI5.23	0.697	0.30	Valid
IKLI5.24	0.634	0.30	Valid
IKLI5.25	0.527	0.30	Valid

Sumber : Hasil Analisa, 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi untuk semua unsur pelayanan pada kajian ini di atas 0,30. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner kajian ini dinyatakan valid.

B. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki koefisien kehandalan atau α sebesar 0,6 atau lebih (Arikunto, 2010). Jadi, dalam kajian ini diambil koefisien keandalan (reliabilitas) 0,6 atau lebih, sehingga apabila $\alpha \geq 0,6$ dikategorikan reliabilitas diterima berarti alat ukur tersebut reliabel (Ghozali, 2008; Sekaran, 2006).

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0.6 atau lebih. Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan *Cronbach's alpha*, Bila alpha lebih kecil dari 0.6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dinyatakan reliabel.

Tabel 2. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas

Indikator Pelayanan	Cronbach's Alpha	Cut off Value	Kesimpulan
IKLI1	0.963	0.60	Reliabel
IKLI2	0.951	0.60	Reliabel
IKLI3	0.957	0.60	Reliabel
IKLI4	0.957	0.60	Reliabel
IKLI5	0,951	0.60	Reliabel

Sumber : hasil Analisa, 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada kepuasan layanan memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0.60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pengukuran pada kepuasan layanan kajian ini dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen kajian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, selanjutnya dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data kajian.

2.3.5 Target Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sampai dengan 2023

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang pada tahun 2019 sebesar 4.14. Indeks ini diukur menggunakan kuesiner dengan butir respon sebanyak 5, yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = sedang, 4 = puas, dan 5 = sangat puas. Hasil pengukuran diperoleh nilai 4,14 berarti IKLI Kota Malang pada tahun 2019 berada pada rentang kategori puas. Hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur Kota Malang pada tahun 2019 berada pada tingkat memuaskan. Adapun range kategori untuk indeks kepuasan layanan infrastruktur Kota Malang adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 8 Kategori IKLI

Kategori	Range IKLI
Sangat tidak puas	1.0 – 1.5
Tidak puas	>1.5 – 2.5
Sedang	>2.5 – 3.5
Puas	>3.5 – 4.5
Sangat puas	>4.50

Bilamana target IKLI Kota Malang pada tahun 2023 dalam kategori sangat tinggi dengan indeks sebesar 4.5, maka dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur tersebut kemudian ditentukan target tahun 2019 sampai dengan 2023 dapat dihitung sebagai berikut. Dengan target sebesar 4.5 dan harus tercapai mulai tahun 2019 sampai 2023 (selama 5 tahun), sehingga setiap tahun diharapkan meningkat sebesar:

$$\text{Peningkatan IKLI setiap tahun} = \frac{(4.5 - 3.75)}{5} = 0.15.$$

Sehingga target setiap tahun yang harus dicapai Kota Malang sampai tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 9 Target Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) yang diharapkan sampai dengan Tahun 2023

No	Tahun	IKLI
----	-------	------

1	2018	3.75
2	2019	3.90
3	2020	4.05
4	2021	4.20
5	2022	4.35
6	2023	4.50

*Sumber: Studi Perencanaan Pembangunan Daerah
Pertumbuhan Ekonomi dan Indeks Gini Kota Malang*

Target capaian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang yang harus dicapai setiap tahun, berawal pada tahun 2018 hingga tahun 2023 yang kemudian dijadikan target dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Malang Tahun 2018-2023.

Kuesioner yang digunakan untuk Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) pada tahun 2020 berbeda dengan kuesioner IKLI 2019, sebab telah dilakukan penambahan pertanyaan sesuai dengan jumlah variabel yang digunakan pada kajian ini. Penambahan jumlah pertanyaan dalam kuesioner IKLI tahun 2020 merupakan hasil diskusi bersama tim penyusun IKLI Kota Malang untuk menyesuaikan dengan variabel yang ada. Pertanyaan pada kuesioner IKLI 2019 tidak dihapus maupun diganti. Namun hanya dilakukan penambahan beberapa. Adapun kuesioner IKLI Tahun 2020 terlampir pada lampiran yang tidak terpisah dari laporan ini.

2.4 Tinjauan Teori

2.4.1 Definisi Infrastruktur

Infrastruktur merujuk pada sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan-bangunan gedung dan fasilitas *publik* yang lain yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup sosial dan ekonomi. Sistem infrastruktur merupakan pendukung utama fungsi-fungsi sistem sosial dan ekonomi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Sistem infrastruktur dapat didefinisikan sebagai fasilitas-fasilitas atau struktur-struktur dasar, peralatan-peralatan, instalasi-instalasi yang dibangun dan yang dibutuhkan untuk berfungsinya sistem sosial dan sistem ekonomi masyarakat (Warsilan, 2015).

Infrastruktur adalah bidang yang kompleks dengan begitu banyak komponen yang berbeda di bawahnya, tetapi semuanya dapat dikategorikan menjadi dua jenis infrastruktur utama yaitu infrastruktur keras (*hard*) dan infrastruktur lembut (*soft*). Di antara komponen yang diklasifikasikan di bawah infrastruktur keras adalah aset modal seperti utilitas, kendaraan

transportasi, sistem telekomunikasi, jalan, jalan raya, kereta api, kereta bawah tanah, lampu lalu lintas dan lampu jalan, bendungan, dinding dan gorong, sistem drainase, bandara dan terminal bus, dan jembatan (Skorobogatova,2017).

Infrastruktur fisik dapat didefinisikan sebagai komponen fisik sistem yang saling terkait menyediakan layanan penting untuk memungkinkan, mempertahankan, atau meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat. Infrastruktur fisik biasanya menyimpulkan struktur teknis seperti infrastruktur transportasi (jalan dan jaringan rel, jembatan, terowongan), jaringan suplai air, pemanasan dan pendinginan jaringan pasokan, saluran pembuangan, jaringan listrik dan telekomunikasi. (Adl-Zarrabi,2017)

Infrastruktur yang digunakan di perkotaan biasanya untuk memasok daya, air dan gas secara konsisten menjadi suatu kesatuan karena masyarakat bergantung secara penuh pada infrastruktur fisik (Avritzer,2015). Pengertian infrastruktur merujuk pada sistem fisik dalam menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan-bangunan gedung dan fasilitas publik lain seperti listrik, telekomunikasi, air bersih dsb, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup sosial dan ekonomi (Grigg, 1988; Posumah, 2015). Sistem infrastruktur merupakan pendukung utama fungsi-fungsi sistem sosial dan sistem ekonomi dalam kehidupan masyarakat. Sistem infrastruktur dapat didefinisikan sebagai fasilitas-fasilitas atau struktur-struktur dasar, peralatan-peralatan, instalasi-instalasi yang dibangun dan dibutuhkan untuk berfungsinya sistem sosial dan sistem ekonomi masyarakat (Grigg, 1988; Posumah 2015).

Infrastruktur merupakan segala macam fasilitas fisik yang dibutuhkan dan dikembangkan oleh beberapa agen publik yang mempunyai tujuan untuk bisa memenuhi tujuan ekonomi dan sosial serta fungsi pemerintahan dalam hal tenaga listrik, penyediaan air, transportasi, pembuangan limbah dan pelayanan publik lainnya (Stone, 1974).

Dari uraian teori diatas dapat disimpulkan bahwa Infrastruktur adalah suatu system fasilitas publiK yang terdapat di dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya seperti jalan dan jembatan, transportasi (darat, laut dan udara), ketersediaan air, drainase, irigasi, serta infrastruktur perumahan (pengelolaan limbah, drainase, air bersih, listrik, telekomunikasi).

Dalam ilmu ekonomi, arti infrastruktur ialah wujud modal publik “public capital” yang terdiri dari jalan umum, jembatan, sistem saluran pembuangan dan lainnya, sebagai investasi yang dilakukan oleh pemerintah (N. Gregory Mankiw, 2003).

Tabel 2. 10 Sintesa Teori Infrastruktur

No	Teori	Kata Kunci
1	Warsilan, 2015	• Transportasi

No	Teori	Kata Kunci
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengairan • Drainase • Bangunan Gedung • Fasilitas Publik
2	Skorobogtova, 2017	<ul style="list-style-type: none"> • utilitas, • kendaraan transportasi, • sistem telekomunikasi, • jalan, • jalan Raya, • kereta api, • kereta bawah tanah, • lampu lalu lintas dan lampu jalan, • bendungan, • dinding dan gorong, • sistem drainase, • Bandara dan terminal bus, • dan jembatan,
3	(Adl-Zarrabi,2017)	<ul style="list-style-type: none"> • infrastruktur transportasi (jalan dan jaringan rel, jembatan, terowongan), • Jaringan suplai air, • Jaringan Pemasok pemanasan dan pendinginan, • saluran pembuangan, • jaringan listrik dan • telekomunikasi.
4	(Avritzer,2015)	<ul style="list-style-type: none"> • air dan gas
5	(Grigg, 1988; Posumah 2015)	<ul style="list-style-type: none"> • transportasi, • pengairan, • drainase, • bangunan-bangunan gedung • fasilitas publik lain seperti listrik,telekomunikasi, air bersih
6	(Stone,1974)	<ul style="list-style-type: none"> • Listrik • Penyediaan air • Transportasi • Pembuangan limbah • Pelayanan public lainnya
7	(N. Gregory Mankiw, 2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Jalan umum • Jembatan • Sistem saluran pembuangan dan lainnya

Sumber : Hasil Sintesa Teori, 2020

2.4.2 Jenis-jenis Infrastruktur

Menurut Kodoatie (2005), infrastruktur sebagai pendukung utama sistem sosial dan sistem ekonomi dilaksanakan dalam konteks keterpaduan dan menyeluruh. Infrastruktur yang merupakan fasilitas yang dikembangkan untuk fungsi-fungsi pemerintahan dalam hal pelayanan publik tidak dapat berfungsi sendiri-sendiri dan terpisah. Keterpaduan tersebut menentukan

nilai optimasi pelayanan infrastruktur itu sendiri. Berdasarkan jenisnya, infrastruktur dibagi dalam 13 kategori (Grigg, 1988) sebagai berikut :

1. Sistem penyediaan air : waduk, penampungan air, transmisi dan distribusi, dan fasilitas pengolahan air (treatment plant),
2. Sistem pengelolaan air limbah : pengumpul, pengolahan, pembuangan, dan daur ulang,
3. Fasilitas pengelolaan limbah (padat),
4. Fasilitas pengendalian banjir, drainase, dan irigasi,
5. Fasilitas lintas air dan navigasi,
6. Fasilitas transportasi : jalan, rel, bandar udara, serta utilitas pelengkap lainnya,
7. Sistem transit publik,
8. Sistem kelistrikan : produksi dan distribusi,
9. Fasilitas gas alam,
10. Gedung publik : sekolah, rumah sakit, gedung pemerintahan, dll,
11. Fasilitas perumahan publik,
12. Taman kota: taman terbuka, plaza, dll, serta
13. Fasilitas komunikasi.

Tiga belas jenis infrastruktur tersebut kemudian dikelompokkan dalam 7 kelompok besar (Grigg dan Fontane, 2000) sebagai berikut:

1. Transportasi (jalan, jalan raya, jembatan).
2. Pelayanan transportasi (transit, bandara, pelabuhan).
3. Komunikasi
4. Keairan (air, air buangan, sistem keairan, termasuk jalan air yaitu sungai, saluran terbuka, pipa, dll).
5. Pengelolaan limbah (sistem pengelolaan limbah padat).
6. Bangunan, serta
7. Distribusi dan produksi energi.

Infrastruktur dapat dibedakan menjadi 2 kelompok yaitu infrastruktur berdasarkan fungsi dan peruntukannya. Familoni (2004: 20) menjelaskan bahwa infrastruktur dibedakan menjadi infrastruktur ekonomi dan sosial. Infrastruktur ekonomi memegang peranan penting dalam mendorong kinerja pertumbuhan ekonomi di berbagai negara. Infrastruktur ekonomi diantaranya utilitas publik seperti tenaga listrik, telekomunikasi, suplai air bersih, sanitasi dan saluran pembuangan dan gas. Kemudian juga termasuk pula pekerjaan umum, seperti jalan, kanal, bendungan, irigasi dan drainase serta proyek transportasi seperti jalur kereta api, angkutan kota, waterway, dan bandara. Sedangkan infrastruktur sosial dapat dibedakan menjadi infrastruktur pendidikan dan kesehatan.

Menurut *The World Bank* (1994), jenis infrastruktur dapat dibagi menjadi beberapa bagian yaitu infrastruktur ekonomi, sosial, dan

administrasi. Infrastruktur ekonomi adalah aset fisik yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan ekonomi baik di dalam produksi atau konsumsi yang terdiri dari public utilities (telekomunikasi, santiasi, air minum dan gas), publik work (jalan, bendungan, irigasi, kanal dan drainase), serta sektor transportasi (rel kereta api, pelabuhan lapangan terbang, jalan, dll). Lalu jenis infrastruktur sosial adalah aset yang dapat mendukung keahlian dan kesehatan masyarakat yang terdiri dari pendidikan, kesehatan, perumahan dan rekreasi. Sedangkan jenis infrastruktur dalam segi administrasi ini dapat terdiri dari koordinasi, penegakan hukum, administrasi, dan sebagainya.

Pembedaan infrastruktur juga seringkali didasarkan pada investasi yang dilakukan terhadap infrastruktur tersebut. Disagregasi investasi tersebut dibedakan dalam dua kategori. Pertama, jaringan transportasi dan komunikasi luas (jalan kereta api, jalan, pelabuhan, dan sistem telepon). Kedua, infrastruktur yang merupakan aset dengan cakupan lokal/regional (transportasi kota, distribusi tenaga listrik, dan sistem air bersih). Pembedaan ini berkaitan dengan intensitas intervensi yang berbeda pada tiap level pemerintahan. Pembedaan kategori ini berkaitan dengan karakteristik antar region (Herranz-Loncan, 2008: 66).

Menurut Halim, 2015 Infrastruktur dapat dikategorikan kedalam tiga jenis, yaitu:

1. Infrastruktur ekonomi, merupakan aset fisik yang diperlukan untuk menunjang aktivitas ekonomi baik dalam produksi maupun konsumsi final, meliputi public utilities (tenaga, telekomunikasi, air minum, sanitasi dan gas), public work (jalan, bendungan, kanal, saluran irigasi dan drainase) serta sektor transportasi (jalan, rel kereta api, angkutan pelabuhan, lapangan terbang dan sebagainya).
2. Infrastruktur sosial, merupakan aset yang mendukung kesehatan dan keahlian masyarakat, meliputi pendidikan (sekolah dan perpustakaan), kesehatan (rumah sakit dan pusat kesehatan), perumahan dan rekreasi (taman, museum dan lain- lain).
3. Infrastruktur administrasi/institusi, meliputi penegakan hukum, kontrol administrasi dan koordinasi serta kebudayaan.

Klasifikasi infrastruktur fisik dapat dibagi menjadi dua kategori utama yaitu infrastruktur permukaan dan infrastruktur bawah tanah. Infrastruktur permukaan termasuk transportasi infrastruktur, tiang untuk infrastruktur listrik dan komunikasi, pelabuhan, terminal bus dan kereta api dan Bandara. Infrastruktur bawah tanah mencakup jaringan perpipaan untuk pasokan air, panas dan gas alam, kabel listrik dan komunikasi, terowongan yang mencakup juga jaringan kereta bawah tanah. (Adl-Zarrabi,2017).

Tokunova (2017) mengklasifikasikan fasilitas berikut sebagai fasilitas infrastruktur transportasi yang terdiri dari kereta api dan bus terminal dan

stasiun, kereta bawah tanah terowongan, overpass, jembatan, terminal kelautan, air pelabuhan laut, bandara, fasilitas komunikasi, navigasi dan sistem manajemen lalu lintas. Bagian dari jalan motor, jalur kereta api dan perairan pedalaman, helikopter, lokasi pendaratan, serta bangunan, struktur, fasilitas dan peralatan yang menyediakan pengembangan industri transportasi. Rute transportasi jalan motor, kereta api, air, dan udara. Fasilitas infrastruktur transportasi dasar yang menyediakan transportasi dan komunikasi ekonomis untuk tujuan keberhasilan pengembangan sistem ekonomi.

Tabel 2. 11 Sintesa Teori Jenis Jenis Infrastruktur

No	Teori	Kata Kunci
1	Kodoatie (2005)	<ul style="list-style-type: none"> infrastruktur ekonomi dan sosial.
2	Familoni (2004: 20)	<ul style="list-style-type: none"> infrastruktur ekonomi dan sosial.
3	The World Bank (1994)	<ul style="list-style-type: none"> infrastruktur ekonomi, sosial, dan administrasi.
4	(Grigg dan Fontane, 2000)	<ul style="list-style-type: none"> Transportasi (jalan dan jembatan), Pelayanan transportasi (transit, bandara, pelabuhan), Komunikasi, Keairan (air, air buangan, sistem keairan, termasuk jalan air yaitu sungai, saluran terbuka, pipa, dll), Pengelolaan limbah (sistem pengelolaan limbah padat), Bangunan, serta Distribusi dan produksi energi.
5	(Grigg, 1988)	<ul style="list-style-type: none"> Sistem penyediaan air : waduk, penampungan air, transmisi dan distribusi, dan fasilitas pengolahan air (treatment plant), Sistem pengelolaan air limbah : pengumpul, pengolahan, pembuangan, dan daur ulang, Fasilitas pengelolaan limbah (padat), Fasilitas pengendalian banjir, drainase, dan irigasi, Fasilitas lintas air dan navigasi, Fasilitas transportasi : jalan, rel, bandar udara, serta utilitas pelengkap lainnya, Sistem transit publik, Sistem kelistrikan : produksi dan distribusi, Fasilitas gas alam, Gedung publik : sekolah, rumah sakit, gedung pemerintahan, dll, Fasilitas perumahan publik, Taman kota: taman terbuka, plaza, Fasilitas komunikasi.
6	Halim, 2015	<ul style="list-style-type: none"> Infrastruktur ekonomi, Infrastruktur sosial

No	Teori	Kata Kunci
7	Adl-Zarrabi,2017	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur administrasi/institusi, • infrastruktur permukaan • infrastruktur bawah tanah
8	Tokunova ,2017	<ul style="list-style-type: none"> • infrastruktur transportasi: kereta api dan bus Terminal dan Stasiun; kereta bawah tanah terowongan, overpasses, jembatan; Terminal kelautan, air pelabuhan laut; Port airdroms, Bandara, • Fasilitas Komunikasi, navigasi dan sistem manajemen lalu lintas; Bagian dari jalan motor, jalur kereta api dan perairan pedalaman, helikopter, lokasi pendaratan, serta bangunan, struktur, Fasilitas dan peralatan yang menyediakan pengembangan industri transportasi. • Rute transportasi jalan motor, kereta api, air, dan udara. Fasilitas infrastruktur transportasi dasar yang menyediakan transportasi dan komunikasi ekonomis untuk tujuan keberhasilan pengembangan sistem ekonomi.

Sumber : Hasil Sintesa Teori, 2020

2.4.3 Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang terlaksana terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) "Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan".

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Menurut Kotler & Armstrong (2012:36), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan

dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2.4.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional masing-masing variabel yang digunakan di dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan fisik (*availability*)
Setiap aktivitas belanja yang diperuntukkan bagi kegiatan fisik tentunya akan menghasilkan output yang berupa barang fisik. Hal ini dapat diartikan bahwa ketersediaan secara fisik mutlak harus dipenuhi oleh aktivitas belanja fisik.
- 2) Kualitas fisik (*quality*)
Keterpenuhan secara fisik harus didukung dengan kualitas *output* yang baik dan optimal.
- 3) Kesesuaian (*appropriateness*)
Kebijakan yang ditetapkan pemerintah seharusnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga bisa memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat.
- 4) Pemanfaatan (*utility*)
Tingkat pemanfaatan atas output yang telah dihasilkan. Semakin besar pemanfaatan atas output maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya.
- 5) Kontribusi terhadap perekonomian.
Pembangunan infrastruktur dilakukan untuk menunjang berbagai kegiatan perekonomian sehingga juga diperlukan untuk menilai seberapa besar infrastruktur memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan perekonomian daerah.

Data Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang saat ini belum tersedia. Bahkan, saat ini belum ada alat ukur yang sesuai dengan keadaan Kota Malang. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembuatan alat ukur terlebih dahulu, yaitu dalam bentuk kuesioner. Kuesioner tersebut memuat pernyataan mengenai lima objek sektor infrastruktur dengan masing-masing lima variabel sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Adapun variabel dan indikator yang digunakan dalam kajian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 12 Variabel dan Indikator Infrastruktur

No	Variabel Umum	Variabel Khusus	Indikator
1	Jalan dan jembatan	1) Jalan nasional 2) Jalan provinsi	1. Ketersediaan fisik (<i>availability</i>)

No	Variabel Umum	Variabel Khusus	Indikator
	(Grigg dan Fontane, 2000)	3) Jalan kabupaten 4) Jalan kota, dan 5) Jalan desa	2. Kualitas fisik (<i>quality</i>) 3. Kesesuaian (<i>appropriateness</i>) 4. Pemanfaatan (<i>utility</i>) 5. Kontribusi terhadap perekonomian
2	Transportasi Darat (Tokunova, 2017)	1) Bus 2) Kereta api 3) Ojek, dan 4) Angkutan kota	
3	Infrastruktur Air Bersih (Grigg, 1988)	1) Sumber air baku 2) Unit pengolahan air 3) Unit transmisi, dan unit pelayanan	
4	Infrastruktur Perumahan (Grigg, 1988)	1) Persampahan 2) Sanitasi 3) Drainase 4) Kelistrikan 5) Telekomunikasi	
5	Infrastruktur Ruang Publik (Grigg, 1988)	1) Kawasan pedestrian, dan 2) Taman Kota	

Sumber: Hasil Sintesa Teori, 2020

Hasil sintesa teori infrastruktur menghasilkan variabel amatan pada kajian ini, yang kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan pertanyaan didalam kuesioner IKLI. Meliputi 5 (lima) variabel utama dan 19 (sembilan belas) variabel khusus yang akan di nilai dalam Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kota Malang Tahun 2020.