# 5 ANALISA

Bab ini menguraikan tentang hasil analisis yang meliputi karakteristik responden, nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur, deskriptif indikator, item dan indeks kepuasan layanan infrastruktur, harapan dan nilai yang diterima dari layanan infrastruktur, Gap indeks kepuasan layanan infrastruktur dan indeks kepuasan layanan infrastruktur pada masing-masing kelurahan

## 5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam Survei Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur terdiri dari usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, kecamatan, dan jenis kelamin. Berdasarkan 690 sampel/ responen yang terkumpul, berikut adalah karakteristik sampel responden yang dilihat dari frekuensi dan persentasenya.

### a. Usia

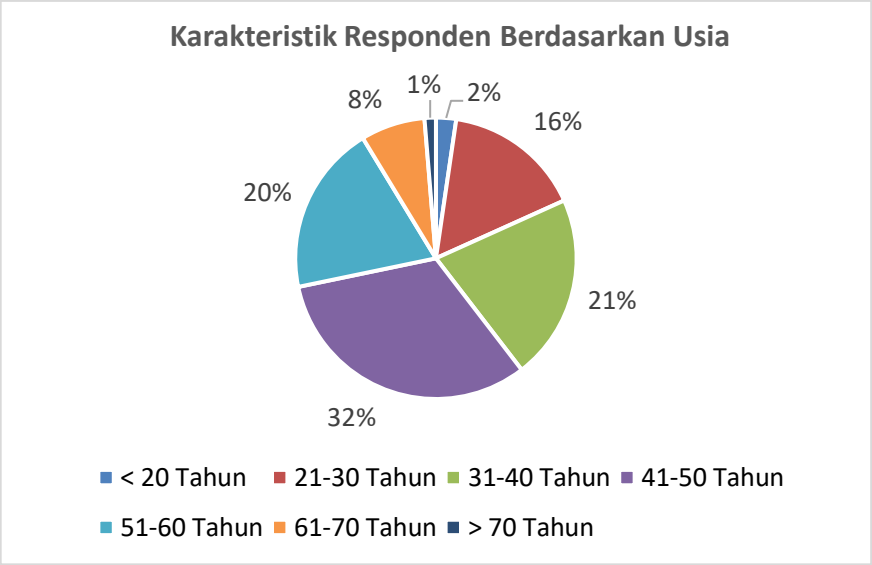
Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia di Kota Malang adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia**

| No | Usia | Frekuensi | Presentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | < 20 Tahun | 16 | 2.32 |
| 2 | 21-30 Tahun | 110 | 15.94 |
| 3 | 31-40 Tahun | 147 | 21.30 |
| 4 | 41-50 Tahun | 222 | 32.17 |
| 5 | 51-60 Tahun | 135 | 19.57 |
| 6 | 61-70 Tahun | 51 | 7.39 |
| 7 | > 70 Tahun | 9 | 1.30 |
| **Total** | | **690** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Data pada Tabel 5.1 dapat disajikan dalam bentuk grafik seperti gambar berikut ini.




**Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Survei Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur telah dilaksanakan di lima kecamatan. Karakteristik responden Kota Malang dalam penelitian ini terdiri atas tujuh kategori usia, yang terdiri dari usia ≤ 20 tahun, 21 hingga 30 tahun, 31 hingga 40 tahun, 41 hingga 50 tahun, 51 hingga 60 tahun, 61 hingga 70 tahun dan diatas usia 70 tahun. Frekuensi responden dengan usia dibawah atau sama dengan 20 tahun sebanyak 16 responden atau 2.32% Frekuensi responden dengan usia antara 21 hingga 30 tahun sebanyak 110 responden atau 15.94%. Frekuensi responden dengan usia antara 31 hingga 40 tahun sebanyak 147 responden atau 21.30%. Frekuensi responden dengan usia antara 41 hingga 50 tahun sebanyak 222 responden atau 32.17%. Frekuensi responden dengan usia antara 51 hingga 60 tahun sebanyak 135 responden atau 19.57%. Frekuensi responden dengan usia antara 61 hingga 70 tahun sebanyak 51 responden atau 7.39%. Sedangkan frekuensi responden dengan usia diatas 70 tahun sebanyak 9 responden atau 1.30%. Total keseluruhan responden survei Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur adalah sebanyak 690 responden. Responden dalam penelitian ini paling banyak berusia 41 sampai 50 tahun sedangkan paling sedikit berusia lebih dari 70 tahun. Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua umur.

**b. Jenis Pekerjaan**

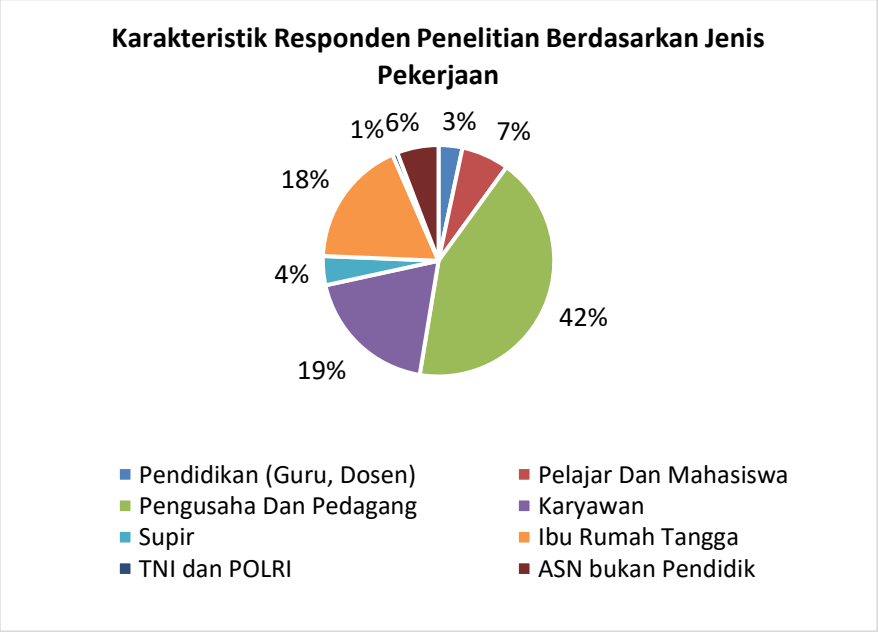
Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| No | Jenis Pekerjaan | Frekuensi | Presentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Pendidikan (Guru, Dosen) | 23 | 3.33 |
| 2 | Pelajar Dan Mahasiswa | 46 | 6.67 |
| 3 | Pengusaha Dan Pedagang | 294 | 42.61 |
| 4 | Karyawan | 131 | 18.99 |
| 5 | Supir | 28 | 4.06 |
| 6 | Ibu Rumah Tangga | 123 | 17.83 |
| 7 | TNI dan POLRI | 5 | 0.72 |
| 8 | ASN bukan Pendidik | 40 | 5.80 |
| **Total** | | **690** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat disajikan dalam bentuk grafik seperti gambar berikut ini.




**Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas delapan jenis pekerjaan yaitu pendidik (guru, dosesn); pelajar dan mahasiswa; pengusaha dan pedagang; karyawan; supir; ibu rumah tangga; TNI dan Polri; serta ASN bukan pendidik. Frekuensi responden dengan jenis pekerjaan pendidik (guru, dosen) sebanyak 23 responden atau 3.33%. Frekuensi responden dengan jenis pekerjaan pelajar dan mahasiswa sebanyak 46 responden atau 6.67%. Frekuensi responden dengan jenis pekerjaan pengusaha dan pedagang

sebanyak 294 responden atau 42.61%. Frekuensi responden dengan jenis pekerjaan karyawan sebanyak 131 responden atau 18.99%. Frekuensi responden dengan jenis pekerjaan supir sebanyak 28 responden atau 4.06%. Frekuensi responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 123 responden atau 17.83%. Frekuensi responden dengan jenis pekerjaan TNI dan Polri sebanyak 5 responden atau 0.72%. Frekuensi responden dengan jenis kegiatan ASN bukan pendidik sebanyak 40 responden atau 5.80%. Total keseluruhan responden survei Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sebanyak 690 responden. Responden dalam penelitian ini didominasi jenis pekerjaan sebagai pengusaha dan pedagang, sedangkan paling sedikit dengan jenis pekerjaan sebagai TNI dan Polri. Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua jenis pekerjaan.

### c. Kecamatan

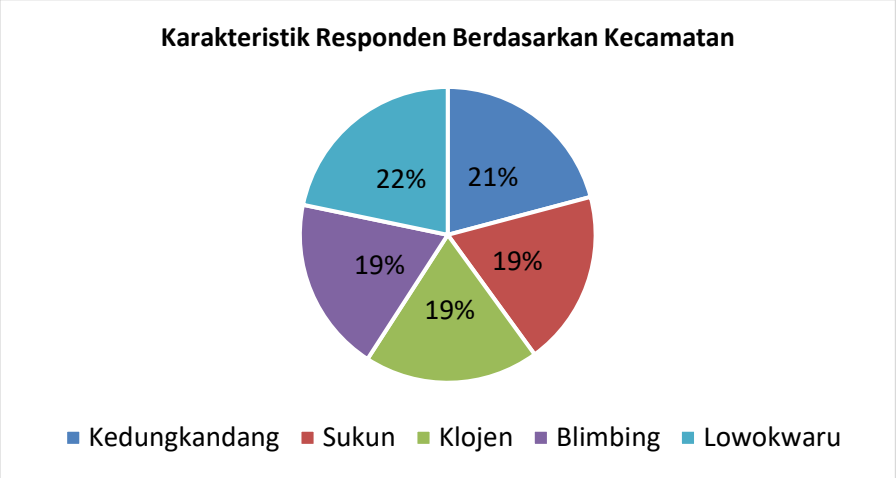
Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan kecamatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Kecamatan**

| No | Kecamatan | Frekuensi | Presentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Kedungkandang | 144 | 20.87 |
| 2 | Sukun | 132 | 19.13 |
| 3 | Klojen | 132 | 19.13 |
| 4 | Blimbing | 132 | 19.13 |
| 5 | Lowokwaru | 150 | 21.74 |
| **Total** | | **690** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat disajikan dalam bentuk grafik seperti gambar berikut ini.




**Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Kecamatan**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas lima kecamatan di Kota Malang yaitu Kecamatan Kedung Kandang, Kecamatan Sukun, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Frekuensi responden yang berasal dari Kecamatan Kedung Kandang sebanyak 144 responden atau 20.87%. Frekuensi responden yang berasal dari Kecamatan Sukun sebanyak 132 responden atau 19.13%. Frekuensi responden yang berasal dari Kecamatan Klojen sebanyak 132 responden atau 19.13%. Frekuensi responden yang berasal dari Kecamatan Blimbing sebanyak 132 responden atau 19.13%. Frekuensi responden yang berasal dari Kecamatan Lowokwaru sebanyak 150 responden atau 21.74%. Total keseluruhan responden survei Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sebanyak 690 responden. Responden dalam penelitian ini paling banyak berada di Kecamatan Lowokwaru sedangkan paling rendah berada di Kecamatan Sukun ,Klojen dan Blimbing. Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua kecamatan yang ada di Kota Malang.

### d. Tingkat Pendidikan

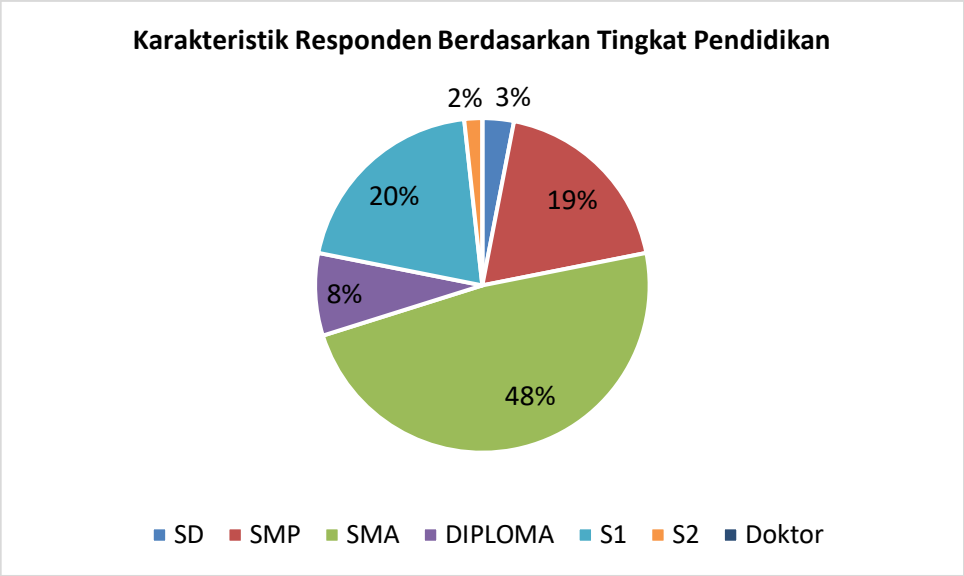
Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No | Pendidikan | Frekuensi | Presentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | SD | 21 | 3.04 |
| 2 | SMP | 130 | 18.84 |
| 3 | SMA | 333 | 48.26 |
| 4 | DIPLOMA | 55 | 7.97 |
| 5 | S1 | 139 | 20.14 |
| 6 | S2 | 12 | 1.74 |
| 7 | Doktor | 0 | 0 |
| **Total** | | **690** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat disajikan dalam bentuk grafik seperti gambar berikut ini.




**Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas tujuh latar belakang tingkat pendidikan yaitu SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, Magister dan Doktor. Frekuensi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 21 responden atau 3.04%. Frekuensi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 130 responden atau 18.84%. Frekuensi responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 333 responden atau 48.26%. Frekuensi responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 55 responden atau 7.97%. Frekuensi responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 139 responden atau 20.14%. Frekuensi responden dengan tingkat pendidikan Magister (S2) sebanyak 12 responden atau 1.74%. Tidak ada responden yang memiliki tingkat pendidikan Doktor (S3). Total keseluruhan responden survei survei Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sebanyak 690 responden. Responden dalam penelitian ini paling banyak berlatar belakang tingkat pendidikan terakhir SMA sedangkan paling sedikit berlatar belakang tingkat pendidikan terakhir Magister (S1) Responden dalam penelitian ini sudah terwakili oleh semua tingkat pendidikan.

### e. Jenis Kelamin

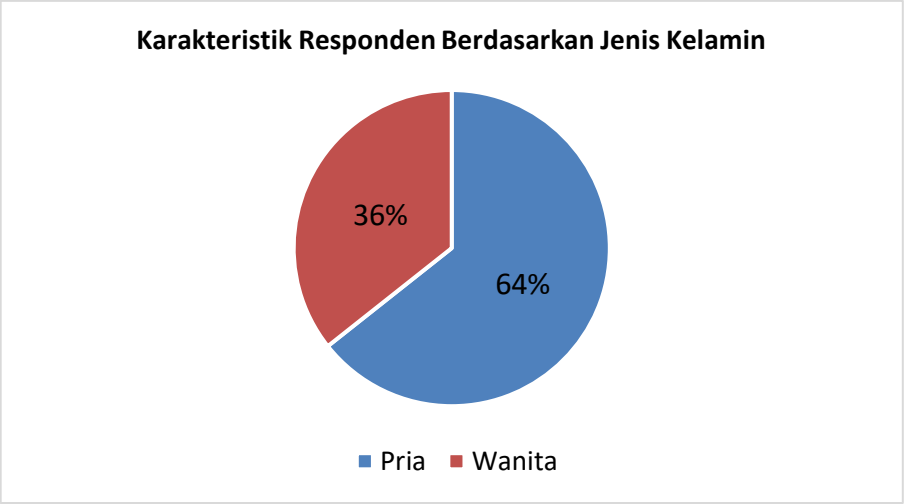
Hasil survei diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Pria | 444 | 64.35 |
| 2 | Wanita | 246 | 35.65 |
| **Total** | | **690** | **100** |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat disajikan dalam bentuk grafik seperti gambar berikut ini.




**Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Karakteristik responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki frekuensi sebesar 444 responden atau 64.35%. Sedangkan karakteristik responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki frekuensi sebesar 246 responden atau 35.65%. Total keseluruhan responden survei Review Target dan Capaian Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sebanyak 690 responden. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sedangkan responden paling rendah adalah berjenis kelamin wanita.

## 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Butir- butir pertanyaan dapat dikatakan valid dan diterima apabila r hitung > r tabel. Berikut adalah hasil uji validitas yang telah dilakukan.

**Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan dan Kenyataan Pelayanan Infrastruktur**

| Pertanyaan | Harapan | | | Kenyataan | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | r hitung | r tabel | Keterangan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| IKLI1.1 | 0.83 | 0.361 | Valid | 0.626 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.2 | 0.833 | 0.361 | Valid | 0.69 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.3 | 0.72 | 0.361 | Valid | 0.631 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.4 | 0.869 | 0.361 | Valid | 0.699 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.5 | 0.844 | 0.361 | Valid | 0.572 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.6 | 0.817 | 0.361 | Valid | 0.665 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.7 | 0.855 | 0.361 | Valid | 0.4 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.8 | 0.83 | 0.361 | Valid | 0.401 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.9 | 0.806 | 0.361 | Valid | 0.506 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.10 | 0.838 | 0.361 | Valid | 0.436 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.11 | 0.782 | 0.361 | Valid | 0.55 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.12 | 0.794 | 0.361 | Valid | 0.653 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.13 | 0.733 | 0.361 | Valid | 0.380 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.14 | 0.819 | 0.361 | Valid | 0.542 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.15 | 0.806 | 0.361 | Valid | 0.564 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.16 | 0.787 | 0.361 | Valid | 0.502 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.17 | 0.814 | 0.361 | Valid | 0.612 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.18 | 0.772 | 0.361 | Valid | 0.372 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.19 | 0.837 | 0.361 | Valid | 0.602 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.20 | 0.723 | 0.361 | Valid | 0.596 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.21 | 0.591 | 0.361 | Valid | 0.547 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.22 | 0.866 | 0.361 | Valid | 0.384 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.23 | 0.92 | 0.361 | Valid | 0.441 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.24 | 0.837 | 0.361 | Valid | 0.548 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.25 | 0.81 | 0.361 | Valid | 0.516 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.26 | 0.798 | 0.361 | Valid | 0.536 | 0.361 | Valid |
| IKLI1.27 | 0.646 | 0.361 | Valid | 0.370 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.1 | 0.667 | 0.361 | Valid | 0.45 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.2 | 0.904 | 0.361 | Valid | 0.37 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.3 | 0.925 | 0.361 | Valid | 0.644 | 0.361 | Valid |

| Pertanyaan | Harapan | | | Kenyataan | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | r hitung | r tabel | Keterangan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| IKLI2.4 | 0.858 | 0.361 | Valid | 0.589 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.5 | 0.923 | 0.361 | Valid | 0.683 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.6 | 0.913 | 0.361 | Valid | 0.583 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.7 | 0.864 | 0.361 | Valid | 0.637 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.8 | 0.751 | 0.361 | Valid | 0.644 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.9 | 0.923 | 0.361 | Valid | 0.381 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.10 | 0.913 | 0.361 | Valid | 0.511 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.11 | 0.785 | 0.361 | Valid | 0.674 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.12 | 0.798 | 0.361 | Valid | 0.728 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.13 | 0.673 | 0.361 | Valid | 0.747 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.14 | 0.879 | 0.361 | Valid | 0.721 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.15 | 0.923 | 0.361 | Valid | 0.738 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.16 | 0.868 | 0.361 | Valid | 0.604 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.17 | 0.858 | 0.361 | Valid | 0.753 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.18 | 0.781 | 0.361 | Valid | 0.638 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.19 | 0.77 | 0.361 | Valid | 0.378 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.20 | 0.866 | 0.361 | Valid | 0.543 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.21 | 0.723 | 0.361 | Valid | 0.581 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.22 | 0.845 | 0.361 | Valid | 0.376 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.23 | 0.779 | 0.361 | Valid | 0.413 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.24 | 0.806 | 0.361 | Valid | 0.479 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.25 | 0.671 | 0.361 | Valid | 0.479 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.26 | 0.898 | 0.361 | Valid | 0.380 | 0.361 | Valid |
| IKLI2.27 | 0.908 | 0.361 | Valid | 0.428 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.1 | 0.784 | 0.361 | Valid | 0.533 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.2 | 0.673 | 0.361 | Valid | 0.632 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.3 | 0.733 | 0.361 | Valid | 0.682 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.4 | 0.803 | 0.361 | Valid | 0.729 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.5 | 0.834 | 0.361 | Valid | 0.715 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.6 | 0.856 | 0.361 | Valid | 0.762 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.7 | 0.817 | 0.361 | Valid | 0.655 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.8 | 0.81 | 0.361 | Valid | 0.508 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.9 | 0.778 | 0.361 | Valid | 0.639 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.10 | 0.645 | 0.361 | Valid | 0.423 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.11 | 0.626 | 0.361 | Valid | 0.634 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.12 | 0.727 | 0.361 | Valid | 0.855 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.13 | 0.937 | 0.361 | Valid | 0.646 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.14 | 0.861 | 0.361 | Valid | 0.701 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.15 | 0.913 | 0.361 | Valid | 0.79 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.16 | 0.85 | 0.361 | Valid | 0.485 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.17 | 0.754 | 0.361 | Valid | 0.69 | 0.361 | Valid |

| Pertanyaan | Harapan | | | Kenyataan | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | r hitung | r tabel | Keterangan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| IKLI3.18 | 0.62 | 0.361 | Valid | 0.378 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.19 | 0.844 | 0.361 | Valid | 0.516 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.20 | 0.709 | 0.361 | Valid | 0.723 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.21 | 0.838 | 0.361 | Valid | 0.385 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.22 | 0.84 | 0.361 | Valid | 0.434 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.23 | 0.817 | 0.361 | Valid | 0.527 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.24 | 0.815 | 0.361 | Valid | 0.658 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.25 | 0.615 | 0.361 | Valid | 0.54 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.26 | 0.92 | 0.361 | Valid | 0.386 | 0.361 | Valid |
| IKLI3.27 | 0.808 | 0.361 | Valid | 0.65 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.1 | 0.76 | 0.361 | Valid | 0.562 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.2 | 0.763 | 0.361 | Valid | 0.65 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.3 | 0.85 | 0.361 | Valid | 0.805 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.4 | 0.837 | 0.361 | Valid | 0.795 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.5 | 0.83 | 0.361 | Valid | 0.528 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.6 | 0.894 | 0.361 | Valid | 0.385 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.7 | 0.851 | 0.361 | Valid | 0.658 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.8 | 0.675 | 0.361 | Valid | 0.734 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.9 | 0.923 | 0.361 | Valid | 0.612 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.10 | 0.863 | 0.361 | Valid | 0.534 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.11 | 0.727 | 0.361 | Valid | 0.639 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.12 | 0.754 | 0.361 | Valid | 0.815 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.13 | 0.841 | 0.361 | Valid | 0.74 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.14 | 0.598 | 0.361 | Valid | 0.765 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.15 | 0.784 | 0.361 | Valid | 0.559 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.16 | 0.646 | 0.361 | Valid | 0.613 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.17 | 0.776 | 0.361 | Valid | 0.637 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.18 | 0.665 | 0.361 | Valid | 0.448 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.19 | 0.831 | 0.361 | Valid | 0.601 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.20 | 0.789 | 0.361 | Valid | 0.661 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.21 | 0.869 | 0.361 | Valid | 0.759 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.22 | 0.828 | 0.361 | Valid | 0.462 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.23 | 0.935 | 0.361 | Valid | 0.47 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.24 | 0.827 | 0.361 | Valid | 0.374 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.25 | 0.826 | 0.361 | Valid | 0.379 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.26 | 0.824 | 0.361 | Valid | 0.708 | 0.361 | Valid |
| IKLI4.27 | 0.908 | 0.361 | Valid | 0.375 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.1 | 0.879 | 0.361 | Valid | 0.724 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.2 | 0.715 | 0.361 | Valid | 0.528 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.3 | 0.819 | 0.361 | Valid | 0.449 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.4 | 0.768 | 0.361 | Valid | 0.816 | 0.361 | Valid |

| Pertanyaan | Harapan | | | Kenyataan | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | r hitung | r tabel | Keterangan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| IKLI5.5 | 0.634 | 0.361 | Valid | 0.666 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.6 | 0.624 | 0.361 | Valid | 0.711 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.7 | 0.89 | 0.361 | Valid | 0.523 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.8 | 0.888 | 0.361 | Valid | 0.529 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.9 | 0.834 | 0.361 | Valid | 0.397 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.10 | 0.66 | 0.361 | Valid | 0.376 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.11 | 0.83 | 0.361 | Valid | 0.613 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.12 | 0.61 | 0.361 | Valid | 0.602 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.13 | 0.844 | 0.361 | Valid | 0.657 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.14 | 0.734 | 0.361 | Valid | 0.502 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.15 | 0.689 | 0.361 | Valid | 0.618 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.16 | 0.923 | 0.361 | Valid | 0.622 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.17 | 0.83 | 0.361 | Valid | 0.403 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.18 | 0.592 | 0.361 | Valid | 0.381 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.19 | 0.765 | 0.361 | Valid | 0.4 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.20 | 0.868 | 0.361 | Valid | 0.38 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.21 | 0.781 | 0.361 | Valid | 0.381 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.22 | 0.497 | 0.361 | Valid | 0.583 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.23 | 0.819 | 0.361 | Valid | 0.415 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.24 | 0.824 | 0.361 | Valid | 0.642 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.25 | 0.638 | 0.361 | Valid | 0.547 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.26 | 0.852 | 0.361 | Valid | 0.395 | 0.361 | Valid |
| IKLI5.27 | 0.685 | 0.361 | Valid | 0.373 | 0.361 | Valid |

Sumber: hasil analisis 2020

Reliabilitas alat ukur menunjukkan derajat keajegan atau konsisten alatukur yang bersangkutan, bila ditetapkan beberapa kali pada kesempatan yang berbeda. Reliabilitas alat ukur yang dapat dilihat dari koefisien reliabilitas merupakan indikator konsistensi atau alat kepercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukur. Untuk menguji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan dengan menggunakan teknik Chronbach Alpha, dimana besarnya koefisien batas minimum reliabilitas adalah 0,6. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini

**Tabel 5. 7 Uji Reliabilitas**

| | Cronbach's Alpha | Cut of Value | Keterangan |
|---|---|---|---|
| IKLI1 | 0.991 | 0.6 | Reliabel |
| IKLI2 | 0.989 | 0.6 | Reliabel |

| | Cronbach's Alpha | Cut of Value | Keterangan |
|---|---|---|---|
| IKLI3 | 0.990 | 0.6 | Reliabel |
| IKLI4 | 0.989 | 0.6 | Reliabel |
| IKLI5 | 0.992 | 0.6 | Reliabel |

Sumber: Hasil analisis 2020

Berdasarkan hasil tersebut di atas memperlihatkan bahwa semua item yang digunakan untuk instrumen IKLI tahun 2020 valid dan reliabel.

## 5.3 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Pada bagian pertama disajikan Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Infrastruktur per Unsur Pelayanan/ Item Pertanyaan. Indikator ketersediaan fisik, kualitas fisik, pemanfaatan, dan kontribusi pada perekonomian diukur dengan masing-masing indikator dua puluh tujuh (27) item yang valid. Distribusi frekuensi jawaban respon setiap item pernyataan pada tiap indikator secara lengkap dan teringkas disajikan pada Tabel 5.6 berikut ini:

**Tabel 5. 8 Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Infrastruktur per Unsur Pelayanan/ Item Pertanyaan**

| Unsur Pelayanan | Σ Nilai per Unsur | Nilai Rata-rata per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|---|---|---|---|
| IKLI 1.1 | 2958 | 4.287 | 0.0318 |
| IKLI 1.2 | 2918 | 4.229 | 0.0313 |
| IKLI 1.3 | 2938 | 4.258 | 0.0315 |
| IKLI 1.4 | 2843 | 4.120 | 0.0305 |
| IKLI 1.5 | 2849 | 4.129 | 0.0306 |
| IKLI 1.6 | 2829 | 4.100 | 0.0304 |
| IKLI 1.7 | 2903 | 4.207 | 0.0312 |
| IKLI 1.8 | 2840 | 4.116 | 0.0305 |
| IKLI 1.9 | 2964 | 4.296 | 0.0318 |
| IKLI 1.10 | 2946 | 4.270 | 0.0316 |
| IKLI 1.11 | 2760 | 4.000 | 0.0296 |
| IKLI 1.12 | 2934 | 4.252 | 0.0315 |
| IKLI 1.13 | 2634 | 3.817 | 0.0283 |
| IKLI 1.14 | 2942 | 4.264 | 0.0316 |
| IKLI 1.15 | 2794 | 4.049 | 0.0300 |
| IKLI 1.16 | 2788 | 4.041 | 0.0299 |
| IKLI 1.17 | 2791 | 4.045 | 0.0300 |
| IKLI 1.18 | 2633 | 3.816 | 0.0283 |
| IKLI 1.19 | 2633 | 3.816 | 0.0283 |

| Unsur Pelayanan | Σ Nilai per Unsur | Nilai Rata-rata per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|---|---|---|---|
| IKLI 1.20 | 2720 | 3.942 | 0.0292 |
| IKLI 1.21 | 2771 | 4.016 | 0.0297 |
| IKLI 1.22 | 3022 | 4.380 | 0.0324 |
| IKLI 1.23 | 2873 | 4.164 | 0.0308 |
| IKLI 1.24 | 2740 | 3.971 | 0.0294 |
| IKLI 1.25 | 2740 | 3.971 | 0.0294 |
| IKLI 1.26 | 2686 | 3.893 | 0.0288 |
| IKLI 1.27 | 2835 | 4.109 | 0.0304 |
| IKLI 2.1 | 2822 | 4.090 | 0.0303 |
| IKLI 2.2 | 2795 | 4.051 | 0.0300 |
| IKLI 2.3 | 2806 | 4.067 | 0.0301 |
| IKLI 2.4 | 2774 | 4.020 | 0.0298 |
| IKLI 2.5 | 2721 | 3.943 | 0.0292 |
| IKLI 2.6 | 2679 | 3.883 | 0.0288 |
| IKLI 2.7 | 2751 | 3.987 | 0.0295 |
| IKLI 2.8 | 2752 | 3.988 | 0.0295 |
| IKLI 2.9 | 2810 | 4.072 | 0.0302 |
| IKLI 2.10 | 2930 | 4.246 | 0.0315 |
| IKLI 2.11 | 2595 | 3.761 | 0.0279 |
| IKLI 2.12 | 2884 | 4.180 | 0.0310 |
| IKLI 2.13 | 2723 | 3.946 | 0.0292 |
| IKLI 2.14 | 2914 | 4.223 | 0.0313 |
| IKLI 2.15 | 2840 | 4.116 | 0.0305 |
| IKLI 2.16 | 2806 | 4.067 | 0.0301 |
| IKLI 2.17 | 2781 | 4.030 | 0.0299 |
| IKLI 2.18 | 2745 | 3.978 | 0.0295 |
| IKLI 2.19 | 2717 | 3.938 | 0.0292 |
| IKLI 2.20 | 2771 | 4.016 | 0.0297 |
| IKLI 2.21 | 2721 | 3.943 | 0.0292 |
| IKLI 2.22 | 2856 | 4.139 | 0.0307 |
| IKLI 2.23 | 2811 | 4.074 | 0.0302 |
| IKLI 2.24 | 2857 | 4.141 | 0.0307 |
| IKLI 2.25 | 2788 | 4.041 | 0.0299 |
| IKLI 2.26 | 2597 | 3.764 | 0.0279 |
| IKLI 2.27 | 2838 | 4.113 | 0.0305 |
| IKLI 3.1 | 2887 | 4.184 | 0.0310 |
| IKLI 3.2 | 2848 | 4.128 | 0.0306 |
| IKLI 3.3 | 2892 | 4.191 | 0.0310 |
| IKLI 3.4 | 2865 | 4.152 | 0.0308 |
| IKLI 3.5 | 2860 | 4.145 | 0.0307 |
| IKLI 3.6 | 2831 | 4.103 | 0.0304 |
| IKLI 3.7 | 2777 | 4.025 | 0.0298 |

| Unsur Pelayanan | Σ Nilai per Unsur | Nilai Rata-rata per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|---|---|---|---|
| IKLI 3.8 | 2823 | 4.091 | 0.0303 |
| IKLI 3.9 | 2798 | 4.055 | 0.0300 |
| IKLI 3.10 | 2973 | 4.309 | 0.0319 |
| IKLI 3.11 | 2868 | 4.157 | 0.0308 |
| IKLI 3.12 | 2847 | 4.126 | 0.0306 |
| IKLI 3.13 | 2740 | 3.971 | 0.0294 |
| IKLI 3.14 | 2841 | 4.117 | 0.0305 |
| IKLI 3.15 | 2821 | 4.088 | 0.0303 |
| IKLI 3.16 | 2798 | 4.055 | 0.0300 |
| IKLI 3.17 | 2900 | 4.203 | 0.0311 |
| IKLI 3.18 | 2778 | 4.026 | 0.0298 |
| IKLI 3.19 | 2719 | 3.941 | 0.0292 |
| IKLI 3.20 | 2677 | 3.880 | 0.0287 |
| IKLI 3.21 | 2690 | 3.899 | 0.0289 |
| IKLI 3.22 | 2946 | 4.270 | 0.0316 |
| IKLI 3.23 | 2863 | 4.149 | 0.0307 |
| IKLI 3.24 | 2839 | 4.114 | 0.0305 |
| IKLI 3.25 | 2794 | 4.049 | 0.0300 |
| IKLI 3.26 | 2659 | 3.854 | 0.0285 |
| IKLI 3.27 | 2834 | 4.107 | 0.0304 |
| IKLI 4.1 | 2890 | 4.188 | 0.0310 |
| IKLI 4.2 | 2839 | 4.114 | 0.0305 |
| IKLI 4.3 | 2849 | 4.129 | 0.0306 |
| IKLI 4.4 | 2851 | 4.132 | 0.0306 |
| IKLI 4.5 | 2747 | 3.981 | 0.0295 |
| IKLI 4.6 | 2864 | 4.151 | 0.0307 |
| IKLI 4.7 | 2735 | 3.964 | 0.0294 |
| IKLI 4.8 | 2837 | 4.112 | 0.0305 |
| IKLI 4.9 | 2903 | 4.207 | 0.0312 |
| IKLI 4.10 | 2920 | 4.232 | 0.0313 |
| IKLI 4.11 | 2800 | 4.058 | 0.0301 |
| IKLI 4.12 | 2831 | 4.103 | 0.0304 |
| IKLI 4.13 | 2704 | 3.919 | 0.0290 |
| IKLI 4.14 | 2864 | 4.151 | 0.0307 |
| IKLI 4.15 | 2880 | 4.174 | 0.0309 |
| IKLI 4.16 | 2866 | 4.154 | 0.0308 |
| IKLI 4.17 | 2864 | 4.151 | 0.0307 |
| IKLI 4.18 | 2783 | 4.033 | 0.0299 |
| IKLI 4.19 | 2667 | 3.865 | 0.0286 |
| IKLI 4.20 | 2805 | 4.065 | 0.0301 |
| IKLI 4.21 | 2761 | 4.001 | 0.0296 |
| IKLI 4.22 | 2925 | 4.239 | 0.0314 |

| Unsur Pelayanan | Σ Nilai per Unsur | Nilai Rata-rata per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|---|---|---|---|
| IKLI 4.23 | 2832 | 4.104 | 0.0304 |
| IKLI 4.24 | 2825 | 4.094 | 0.0303 |
| IKLI 4.25 | 2842 | 4.119 | 0.0305 |
| IKLI 4.26 | 2703 | 3.917 | 0.0290 |
| IKLI 4.27 | 2797 | 4.054 | 0.0300 |
| IKLI 5.1 | 2837 | 4.112 | 0.0305 |
| IKLI 5.2 | 2888 | 4.186 | 0.0310 |
| IKLI 5.3 | 2728 | 3.954 | 0.0293 |
| IKLI 5.4 | 2897 | 4.199 | 0.0311 |
| IKLI 5.5 | 2673 | 3.874 | 0.0287 |
| IKLI 5.6 | 2839 | 4.114 | 0.0305 |
| IKLI 5.7 | 2852 | 4.133 | 0.0306 |
| IKLI 5.8 | 2828 | 4.099 | 0.0304 |
| IKLI 5.9 | 2880 | 4.174 | 0.0309 |
| IKLI 5.10 | 2856 | 4.139 | 0.0307 |
| IKLI 5.11 | 2734 | 3.962 | 0.0294 |
| IKLI 5.12 | 2825 | 4.094 | 0.0303 |
| IKLI 5.13 | 2838 | 4.113 | 0.0305 |
| IKLI 5.14 | 2860 | 4.145 | 0.0307 |
| IKLI 5.15 | 2843 | 4.120 | 0.0305 |
| IKLI 5.16 | 2737 | 3.967 | 0.0294 |
| IKLI 5.17 | 2785 | 4.036 | 0.0299 |
| IKLI 5.18 | 2550 | 3.696 | 0.0274 |
| IKLI 5.19 | 2521 | 3.654 | 0.0271 |
| IKLI 5.20 | 2549 | 3.694 | 0.0274 |
| IKLI 5.21 | 2609 | 3.781 | 0.0280 |
| IKLI 5.22 | 2881 | 4.175 | 0.0309 |
| IKLI 5.23 | 2701 | 3.914 | 0.0290 |
| IKLI 5.24 | 2781 | 4.030 | 0.0299 |
| IKLI 5.25 | 2732 | 3.959 | 0.0293 |
| IKLI 5.26 | 2650 | 3.841 | 0.0284 |
| IKLI 5.27 | 2699 | 3.912 | 0.0290 |
| **Jumlah Nilai Rata Rata IKM Tertimbang** | | | **4.06** |
| **Jumlah Nilai Rata Rata Tertimbang x 20** | | | **81.22** |

**Keterangan :**

**IKLI1 : Ketersediaan Fisik (Availability)**

IKLI1.1 : Tersedia jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang

IKLI1.2 : Tersedia jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota

| | | |
|---|---|---|
| IKLI1.3 | : | Tersedia jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota |
| IKLI1.4 | : | Tersedia jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan |
| IKLI1.5 | : | Tersedia jalan yang menghubungkan antar pemukiman |
| IKLI1.6 | : | Tersedia jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) |
| IKLI1.7 | : | Tersedia jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai |
| IKLI1.8 | : | Tersedia bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain |
| IKLI1.9 | : | Tersedianya kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain |
| IKLI1.10 | : | Tersedianya stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain |
| IKLI1.11 | : | Tersedia angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk |
| IKLI1.12 | : | Tersedianya angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) |
| IKLI1.13 | : | Tersedia fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) |
| IKLI1.14 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa air bersih |
| IKLI1.15 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa sumber air baku |
| IKLI1.16 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih |
| IKLI1.17 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih |
| IKLI1.18 | : | Tersedinya infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan |
| IKLI1.19 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan |
| IKLI1.20 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa sanitasi |
| IKLI1.21 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa drainase |
| IKLI1.22 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa listrik |
| IKLI1.23 | : | Tersedia penerangan jalan umum |
| IKLI1.24 | : | Tersedia infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi |
| IKLI1.25 | : | Tersedianya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/aktifitas daring |
| IKLI1.26 | : | Tersedia jalur pejalan kaki |
| IKLI1.27 | : | Tersedia taman kota |

| | | |
|---|---|---|
| **IKLI2** | : | **Kualitas Fisik (Quality)** |
| IKLI2.1 | : | Jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.2 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.3 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.4 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.5 | : | Jalan yang menghubungkan antar pemukiman dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.6 | : | Jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.7 | : | Jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.8 | : | Bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.9 | : | Kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.10 | : | Stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.11 | : | Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.12 | : | Angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.13 | : | Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.14 | : | Infrastruktur perumahan berupa air bersih dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.15 | : | Infrastruktur perumahan berupa sumber air baku dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.16 | : | Infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.17 | : | Infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.18 | : | Infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan dalam kondisi baik |
| IKLI2.19 | : | Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan dalam kondisi yang baik |

| | | |
|---|---|---|
| IKLI2.20 | : | Infrastruktur perumahan berupa sanitasi dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.21 | : | Infrastruktur perumahan berupa drainase dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.22 | : | Infrastruktur perumahan berupa listrik dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.23 | : | Penerangan jalan umum dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.24 | : | Infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.25 | : | Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/aktifitas daring dalam kondisi baik |
| IKLI2.26 | : | Jalur pejalan kaki dalam kondisi yang baik |
| IKLI2.27 | : | Taman kota dalam kondisi yang baik |
| **IKLI3** | : | **Kesesuaian (Appropriateness)** |
| IKLI3.1 | : | Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.2 | : | Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.3 | : | Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.4 | : | Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.5 | : | Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pemukiman sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.6 | : | Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.7 | : | Pemerintah membangun jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.8 | : | Pemerintah menyediakan bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.9 | : | Pemerintah menyediakan kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat |

| | | |
|---|---|---|
| IKLI3.10 | : | Pemerintah membangun stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.11 | : | Pemerintah menyelenggarakan angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.12 | : | Pemerintah menyediakan angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.13 | : | Pemerintah membangun fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.14 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.15 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa sumber air baku sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.16 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.17 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.18 | : | Pemerintah menyediakan infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.19 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.20 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa sanitasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.21 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa drainase sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.22 | : | Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa listrik sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.23 | : | Pemerintah membangun penerangan jalan umum sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.24 | : | Pemerintah menyelenggarakan infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.25 | : | Pemerintah menyediakan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung |

| | | |
|---|---|---|
| | | pelayanan/aktifitas daring sesuai dengan kebutuhan masyrakat |
| IKLI3.26 | : | Pemerintah membangun jalur pejalan kaki sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| IKLI3.27 | : | Pemerintah membangun taman kota sesuai dengan kebutuhan masyarakat |
| **IKLI4** | : | **Pemanfaatan (Utility)** |
| IKLI4.1 | : | Jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.2 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.3 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.4 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.5 | : | Jalan yang menghubungkan antar pemukiman mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.6 | : | Jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.7 | : | Jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.8 | : | Bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.9 | : | Kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.10 | : | Stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.11 | : | Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.12 | : | Angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |

| | | |
|---|---|---|
| IKLI4.13 | : | Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.14 | : | Infrastruktur perumahan berupa air bersih mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.15 | : | Infrastruktur perumahan berupa sumber air baku mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.16 | : | Infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.17 | : | Infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.18 | : | Infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.19 | : | Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.20 | : | Infrastruktur perumahan berupa sanitasi mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.21 | : | Infrastruktur perumahan berupa drainase mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.22 | : | Infrastruktur perumahan berupa listrik mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.23 | : | Penerangan jalan umum mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.24 | : | Infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.25 | | Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/aktifitas daring mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.26 | : | Jalur pejalan kaki mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| IKLI4.27 | : | Taman kota mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat |
| **IKLI5** | : | **Kontribusi terhadap Perekonomian** |
| IKLI5.1 | : | Jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |

| | | |
|---|---|---|
| IKLI5.2 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.3 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.4 | : | Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.5 | : | Jalan yang menghubungkan antar pemukiman dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.6 | : | Jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.7 | : | Jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.8 | : | Bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.9 | : | Kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.10 | : | Stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.11 | : | Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.12 | : | Angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.13 | : | Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.14 | : | Infrastruktur perumahan berupa air bersih dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.15 | : | Infrastruktur perumahan berupa sumber air baku dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.16 | : | Infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.17 | : | Infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |

| | | |
|---|---|---|
| IKLI5.18 | | Infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.19 | : | Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.20 | : | Infrastruktur perumahan berupa sanitasi dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.21 | : | Infrastruktur perumahan berupa drainase dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.22 | : | Infrastruktur perumahan berupa listrik dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.23 | : | Penerangan jalan umum dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.24 | : | Infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.25 | : | Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/aktifitas daring dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.26 | : | Jalur pejalan kaki dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |
| IKLI5.27 | : | Taman kota dapat meningkatkan perekonomian masyarakat |

Bobot nilai rata-rata tertimbang = 1/ jumlah unsur
= 1/135
= 0.007

Nilai rata-rata tertimbang diperoleh dari perkalian antara nilai rata-rata dikali bobot nilai rata-rata tertimbang (0.007). Pada jumlah nilai rata-rata tertimbang dikalikan 20 karena pada skala likert yang digunakan, nilai tertinggi adalah 5 untuk mencapai nilai 100 harus dikalikan dengan nilai 20.

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian maka menggunakan nilai dasar 20, karena survei menggunakan skala Likert 1 – 5, dengan pertimbangan jumlah pertanyaan sebanyak 127, dan dengan jumlah responden sebanyak 690. Maka dari itu ditemukan hasil perhitungan terkait nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit layanan sebagai berikut:

**Tabel 5. 9 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Layanan Infrastruktur**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Layanan Infrastruktur |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1.00 – 1.614 | 20.00 – 32.29 | E | Sangat Tidak Baik |
| 2 | 1.615 – 2.351 | 32.30 – 47.00 | D | Tidak Baik |
| 3 | 2.352 – 3.164 | 47.01 – 63.27 | C | Cukup Baik |
| 4 | 3.165 – 4.314 | 63.28 – 86.27 | B | Baik |
| 5 | 4.315 – 5.00 | 86.28 – 100.00 | A | Sangat Baik |

*Sumber : Hasil Analisa, 2020*

Hasil perhitungan ditemukan bahwa nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur adalah 4.06 dan setelah nilai indeks dikonversi dengan cara mengalikan dengan nilai dasar (20) ditemukan nilainya sebesar 81.22 dibulatkan menjadi 81. Dengan nilai tersebut, dapat diketahui bahwa mutu dari pelayanan infrastruktur di Kota Malang dalam posisi **Baik**, namun masih perlu ditingkatkan untuk menuju mutu pelayanan sangat baik kepada masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur tersebut juga dapat digunakan sebagai evaluasi dari kinerja unit layanan infrastruktur, yaitu menunjukkan kinerja yang **Baik**. Kota Malang masih perlu meningkatkan layanan infrastruktur guna meningkatkan nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan ini.

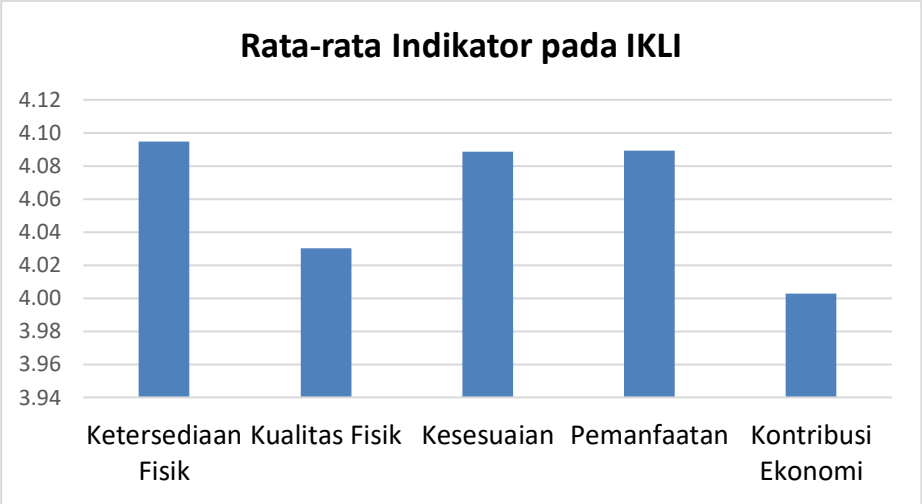
Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (**IKLI**) **Kota Malang** pada tahun **2020** sebesar **4.06**. Indeks ini diukur menggunakan kuesiner dengan butir respon sebanyak 5, yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = sedang, 4 = puas, dan 5 = sangat puas. Hasil pengukuran diperoleh nilai 4.06 berarti IKLI Kota Malang pada tahun 2020 **berada pada rentang kategori puas**.

Berdasarkan Tabel 5.8 dapat disajikan tabel jawaban atas indeks kepuasan atas Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kota Malang pada setiap indikatornya, yaitu sebegai berikut:

**Tabel 5. 10 Rata-Rata Indikator pada IKLI**

| Indikator | Nilai |
|---|---|
| Ketersediaan | 4.09 |
| Kualitas | 4.03 |
| Kesesuaian | 4.09 |
| Pemanfaatan | 4.09 |
| Kontribusi Ekonomi | 4.00 |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*




**Gambar 5. 6 Deskripsi Rata-rata Indikator Pernyataan Pada Variabel**
*Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.6 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari seluruh indikator berada pada kategori tinggi (rata-rata antara 4.00 - 4.50). Indikator ketersediaan fisik layanan infrastruktur yang merupakan indikator tertinggi dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 4.09 dengan diukur menggunakan 27 item pertanyaan yang valid. Item ke-22 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.38 dan item ke-18 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.81. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan fisik dari layanan infrastruktur di Kota Malang bagi masyarakat sudah tercukupi. Sedangkan indikator kualitas fisik layanan infrastruktur yang merupakan indikator terendah kedua setelah kontribusi ekonomi dengan nilai rata-rata sebesar 4.03 dengan diukur menggunakan 27 item pertanyaan yang valid. Item ke-10 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.24 dan item ke-11 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.76. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas fisik dari layanan infrastruktur di Kota Malang bagi masyarakat masih kurang atau masih belum cukup memadai, sehingga perlu adanya peningkatan.

Indikator kesesuaian layanan infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.09 dengan diukur menggunakan 27 item pertanyaan yang valid. Item ke-10 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.31 dan item ke-26 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.85. Pada indikator pemanfaatan layanan infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.09 dengan diukur menggunakan 27 item pertanyaan yang valid. Item ke-22 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.24 dan item ke-19 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.87. Indikator kelima yaitu kontribusi terhadap perekonomian dari layanan infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.00 dan merupakan indikator yang paling rendah dari 5 indikator lainnya, dengan diukur menggunakan 27 item pertanyaan yang valid. Item ke-

4 memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.19 dan item ke-19 memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.65. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi ekonomi dari layanan infrastruktur di Kota Malang bagi masyarakat masih kurang atau masih belum cukup memadai, sehingga perlu adanya peningkatan.

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 4.06 yang termasuk dalam kategori tinggi atau katgori puas.

## 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Indikator

Nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang pada tahun 2020 di klasifikasikan berdasarkan usia, jenis pekerjaan, kecamatan, tingkat pendidikan dan jenis kelamin.

### a. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Usia

Penilaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang di kategorikan berdasarkan usia responden, hal ini dilakukan untuk melihat sebesar kategori usia responden dalam penilaian layanan infrastruktur di Kota Malang. Pada tabel 5.9 dan 5.10 dapat diihat hasil nilai indikator dan prosentasi indikator dari indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang berdasarkan usia.

**Tabel 5. 11 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Usia dalam Skala 1-5**

| Usia | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| < 20 Tahun | 4.03 | 4.01 | 4.01 | 4.16 | 4.02 |
| 21-30 Tahun | 4.07 | 4.00 | 4.08 | 4.08 | 4.07 |
| 31-40 Tahun | 4.10 | 4.01 | 4.11 | 4.19 | 4.15 |
| 41-50 Tahun | 4.08 | 4.02 | 4.05 | 4.04 | 3.98 |
| 51-60 Tahun | 4.07 | 4.03 | 4.06 | 4.09 | 3.94 |
| 61-70 Tahun | 4.26 | 4.17 | 4.30 | 4.22 | 4.13 |
| > 70 Tahun | 4.11 | 4.19 | 4.08 | 4.19 | 3.96 |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

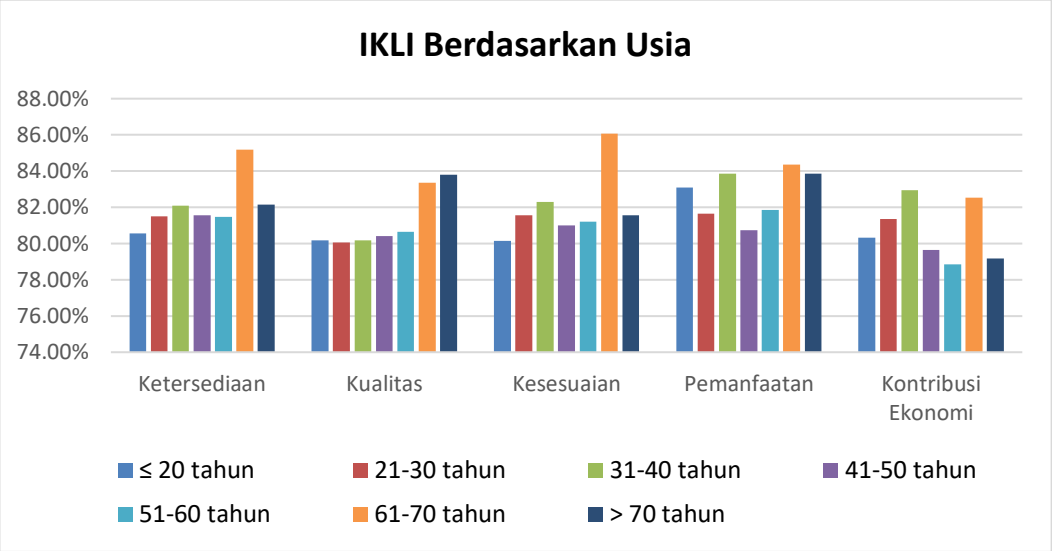
**Tabel 5. 12 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Usia dalam Skala Persentase**

| Usia | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| < 20 Tahun | 80.56 % | 80.19 % | 80.14 % | 83.10 % | 80.32 % |
| 21-30 Tahun | 81.49 % | 80.05 % | 81.56 % | 81.64 % | 81.34 % |
| 31-40 Tahun | 82.08 % | 80.18 % | 82.30 % | 83.85 % | 82.96 % |
| 41-50 Tahun | 81.55 % | 80.40 % | 81.01 % | 80.74 % | 79.63 % |
| 51-60 Tahun | 81.48 % | 80.65 % | 81.20 % | 81.85 % | 78.86 % |

| Usia | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| 61-70 Tahun | 85.17 % | 83.36 % | 86.07 % | 84.37 % | 82.53 % |
| > 70 Tahun | 82.14 % | 83.79 % | 81.56 % | 83.87 % | 79.18 % |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berikut disajikan nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berdasarkan usia




**Gambar 5. 7 Tingkat Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Usia**

*Sumber : Hasil Analisis 2020*

Berdasarkan Gambar 5.7 diatas dapat dilihat bahwa indikator ketersediaan fisik, kesesuaian dan pemanfaatan pada kepuasan layanan infrastruktur tertinggi dirasakan masyarakat dengan usia > 61-70 tahun. Indikator kualitas fisik pada kepuasan layanan infrastruktur tertinggi dirasakan masyarakat dengan usia >70 tahun. Indikator kontribusi terhadap ekonomi pada kepuasan layanan infrastruktur tertinggi dirasakan masyarakat dengan usia 31-40 tahun. Sedangkan indikator ketersediaan fisik, kualitas fisik dan kesesuaian pada kepuasan layanan infrastruktur terendah dirasakan masyarakat dengan usia < 20 tahun. Indikator pemanfaatan pada kepuasan layanan infrastruktur terendah dirasakan oleh masyarakat dengan usia 41-50 tahun. Dan indikator kontribusi terhadap perekonomian pada kepuasan layanan infrastruktur terendah dirasakan oleh masyarakat dengan usia 51-60 tahun. Secara keseluruhan berdasarkan usia, seluruh indikator kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang mempunyai nilai tertinggi dirasakan masyarakat dengan usia 61-70 tahun, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat dengan usia 41-50 Tahun.

**b. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Penilaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang di kategorikan berdasarkan pekerjaan responden, hal ini dilakukan untuk melihat sebesar kategori jenis pekerjaan responden dalam penilaian layanan infrastruktur di Kota Malang. Pada tabel 5.11 dan 5.12 dapat diihat hasil nilai indikator dan prosentasi indikator dari indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang tahun 2020 berdasarkan jenis pekerjaan.

**Tabel 5. 13 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Jenis Pekerjaan dalam Skala 1-5**

| Pekerjaan | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| Pendidik (Guru, Dosen) | 3.93 | 3.91 | 4.06 | 4.11 | 3.90 |
| Pelajar Dan Mahasiswa | 4.05 | 3.95 | 4.03 | 4.00 | 4.01 |
| Pengusaha Dan Pedagang | 4.09 | 4.03 | 4.09 | 4.09 | 3.99 |
| Karyawan | 4.04 | 4.02 | 4.07 | 4.08 | 3.97 |
| Supir | 4.20 | 4.13 | 4.11 | 4.12 | 4.05 |
| Ibu Rumah Tangga | 4.14 | 4.06 | 4.10 | 4.11 | 4.05 |
| TNI dan POLRI | 4.09 | 3.84 | 3.84 | 3.76 | 3.79 |
| ASN bukan Pendidik | 4.23 | 4.06 | 4.18 | 4.13 | 4.09 |

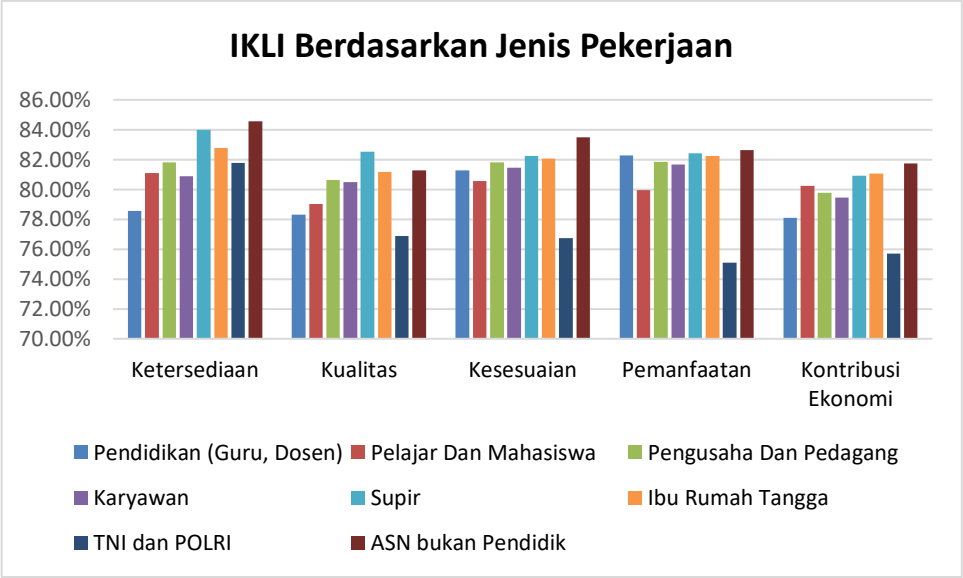
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 5. 14 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Jenis Pekerjaan dalam Skala Persentase**

| Pekerjaan | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| Pendidik (Guru, Dosen) | 78.55% | 78.29% | 81.29% | 82.29% | 78.10% |
| Pelajar Dan Mahasiswa | 81.08% | 79.03% | 80.55% | 79.97% | 80.24% |
| Pengusaha Dan Pedagang | 81.80% | 80.64% | 81.82% | 81.83% | 79.78% |
| Karyawan | 80.89% | 80.50% | 81.46% | 81.67% | 79.46% |
| Supir | 83.99% | 82.54% | 82.22% | 82.43% | 80.93% |
| Ibu Rumah Tangga | 82.79% | 81.15% | 82.06% | 82.22% | 81.08% |
| TNI dan POLRI | 81.78% | 76.89% | 76.74% | 75.11% | 75.70% |
| ASN bukan Pendidik | 84.56% | 81.28% | 83.50% | 82.65% | 81.72% |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berikut disajikan nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berdasarkan jenis pekerjaan dalam bentuk grafik.




**Gambar 5. 8 Tingkat Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Pekerjaan**
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.8 tingkat kepuasan layanan infrastruktur berdasarkan pekerjaan, indikator ketersediaan fisik, kesesuaian, pemanfatan dan kontribusi ekonomi memiliki nilai tertinggi dirasakan oleh masyarakat dengan ASN bukan pendidik. Pada indikator kualitas fisik infrastruktur nilai tertinggi dirasakan oleh masyarakat dengan pekerjaan supir. Sedangkan nilai terendah pada indikator kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan infrastruktur, dan kontribusi terhadap perekonomian dirasakan oleh masyarakat dengan pekerjaan TNI Polri. Untuk indikator ketersediaan fisik memiliki nilai terendah dirasakan oleh masyarakat dengan jenis pekerjaan pendidik (guru,dosen). Secara keseluruhan berdasarkan jenis pekerjaan, seluruh indikator kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang mempunyai nilai tertinggi dirasakan masyarakat dengan jenis pekerjaan ASN bukan pendidik, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat dengan jenis pekerjaan TNI dan Polri.

**c. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Wilayah Kecamatan**

Penilaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang di kategorikan berdasarkan sebaran wilayah kecamatan, hal ini dilakukan untuk melihat sebesar wilayah kecamtan dalam penilaian layanan infrastruktur di Kota Malang. Pada tabel 5.13 dan 5.14 dapat diihat hasil nilai indikator dan prosentasi indikator dari indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang tahun 2020 berdasarkan wilayah kecamatan.

**Tabel 5. 15 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Wilayah Kecamatan dalam Skala 1-5**

| Kecamatan | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| Kedungkandang | 3.80 | 3.74 | 3.85 | 3.88 | 3.91 |
| Sukun | 3.80 | 4.31 | 4.35 | 4.34 | 4.04 |
| Klojen | 4.07 | 3.99 | 4.07 | 3.99 | 3.96 |
| Blimbing | 4.04 | 3.94 | 3.92 | 3.99 | 4.00 |
| Lowokwaru | 4.22 | 4.17 | 4.25 | 4.24 | 4.09 |

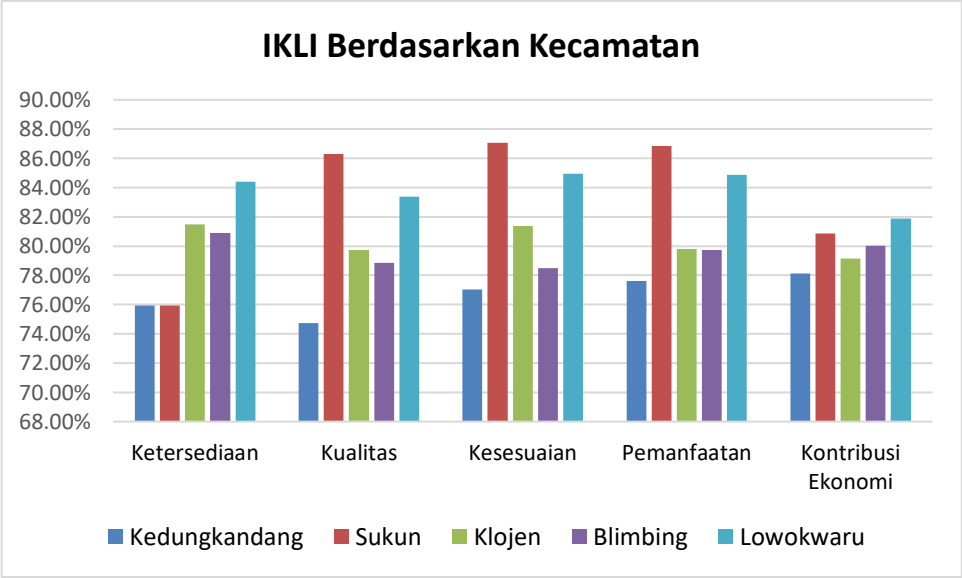
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 5. 16 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Wilayah Kecamatan dalam Skala Persentase**

| Kecamatan | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| Kedungkandang | 75.94% | 74.74% | 77.01% | 77.63% | 78.13% |
| Sukun | 75.94% | 86.30% | 87.08% | 86.84% | 80.88% |
| Klojen | 81.48% | 79.74% | 81.36% | 79.79% | 79.15% |
| Blimbing | 80.89% | 78.85% | 78.50% | 79.73% | 80.03% |
| Lowokwaru | 84.39% | 83.38% | 84.96% | 84.87% | 81.89% |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berikut disajikan nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berdasarkan wilayah Kecamatan dalam bentuk grafik.




**Gambar 5. 9 Tingkat Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Kecamatan**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.9 tingkat kepuasan layanan infrastruktur berdasarkan kecamatan, pada indikator ketersediaan fisik dan kontribusi

terhadap perekonomian memiliki nilai tertinggi dirasakan oleh masyarakat di Kecamatan Lowokwaru. Indikator kualitas fisik, kesesuaian dan pemanfaatan memiliki nilai tertinggi dirasakan oleh masyarakat di Kecamatan Sukun. Sedangkan nilai terendah pada indikator ketersediaan fisik dirasakan masyarakat di Kecamatan Kedungkandang dan Kecamatan Sukun. Nilai terendah pada indikator kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan, dan kontribusi terhadap perekonomian dirasakan masyarakat yang berada di Kecamatan Kedungkandang. Secara keseluruhan berdasarkan jenis pekerjaan, seluruh indikator kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang mempunyai nilai tertinggi dirasakan masyarakat di Kecamatan Sukun, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat di Kecamatan Kedungkandang.

**d. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Pendidikan**

Penilaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang di kategorikan berdasarkan pendidikan responden, hal ini dilakukan untuk melihat seberapa besar tingkat pendidikan responden dalam penilaian layanan infrastruktur di Kota Malang. Pada tabel 5.15 dan 5.16 dapat dilihat hasil nilai indikator dan prosentasi indikator dari indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 5. 17 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Pendidikan dalam Skala 1-5**

| Pendidikan | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| SD | 4.23 | 4.21 | 4.24 | 4.21 | 4.19 |
| SMP | 4.14 | 4.09 | 4.14 | 4.13 | 4.05 |
| SMA | 4.09 | 4.03 | 4.08 | 4.07 | 3.99 |
| DIPLOMA | 4.19 | 4.13 | 4.24 | 4.31 | 4.09 |
| S1 | 4.04 | 3.94 | 4.00 | 4.00 | 3.96 |
| S2 | 3.70 | 3.71 | 3.77 | 3.81 | 3.62 |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

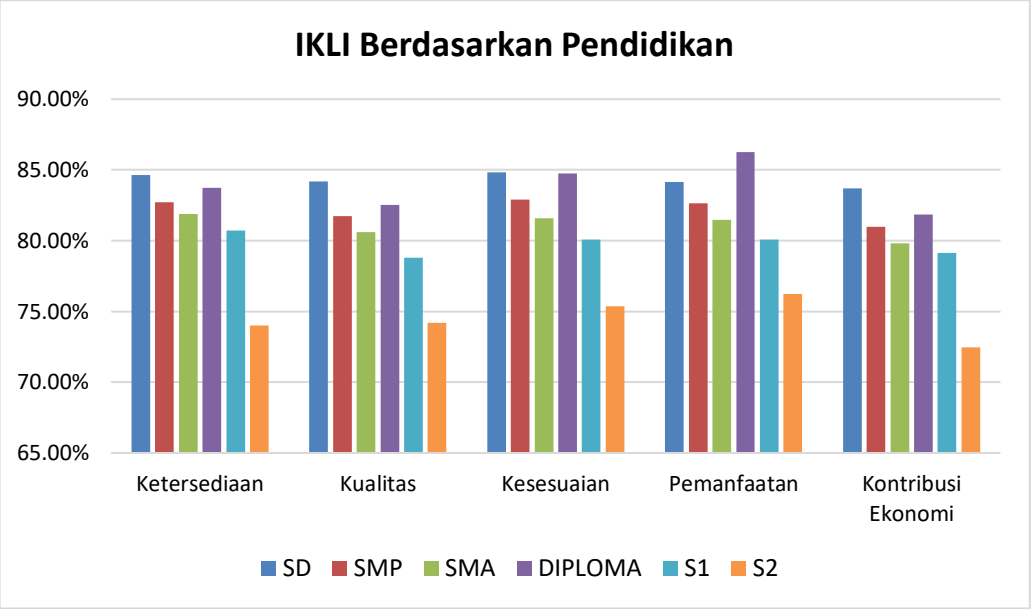
**Tabel 5. 18 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Pendidikan dalam skala Persentase**

| Pendidikan | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| SD | 84.66% | 84.20% | 84.83% | 84.16% | 83.70% |
| SMP | 82.71% | 81.72% | 82.89% | 82.64% | 80.98% |
| SMA | 81.88% | 80.61% | 81.58% | 81.47% | 79.82% |
| DIPLOMA | 83.72% | 82.53% | 84.77% | 86.25% | 81.86% |
| S1 | 80.70% | 78.80% | 80.07% | 80.09% | 79.14% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| S2 | 74.01% | 74.20% | 75.37% | 76.23% | 72.47% |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berikut disajikan nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berdasarkan pendidikan dalam bentuk grafik.




**Gambar 5. 10 Tingkat Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Pendidikan**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.10 tingkat kepuasan layanan infrastruktur berdasarkan pendidikan, pada indikator ketesediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian dan kontibusi terhadap ekonomi memiliki nilai tertinggi dirasakan oleh masyarakat dengan pendidikan SD (Sekolah Dasar). Pada indikator pemanfaatan nilai tertinggi dirasakan masyarakat dengan pendidikan Diploma. Sedangkan nilai terendah pada indikator ketersediaan fisik, kualitas fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan, dan kontribusi terhadap perekonomian dirasakan masyarakat dengan pendidikan Magister (S2). Secara keseluruhan berdasarkan tingkat pendidikan, seluruh indikator kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang mempunyai nilai tertinggi dirasakan masyarakat dengan pendidikan SD, sedangkan nilai terendah dirasakan masyarakat dengan pendidikan S2.

**e. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Jenis Kelamin**

Penilaian indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang di kategorikan berdasarkan jenis kelamin responden, hal ini dilakukan untuk melihat sebesar jenis kelamin responden dalam penilaian layanan infrastruktur di Kota Malang. Pada tabel 5.17 dan 5.18 dapat diihat hasil nilai

indikator dan prosentasi indikator dari indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 5. 19 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Jenis Kelamin dalam Skala 1-5**

| Jenis Kelamin | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| Pria | 4.84 | 4.85 | 4.83 | 4.84 | 4.82 |
| Wanita | 4.13 | 4.07 | 4.12 | 4.13 | 4.07 |

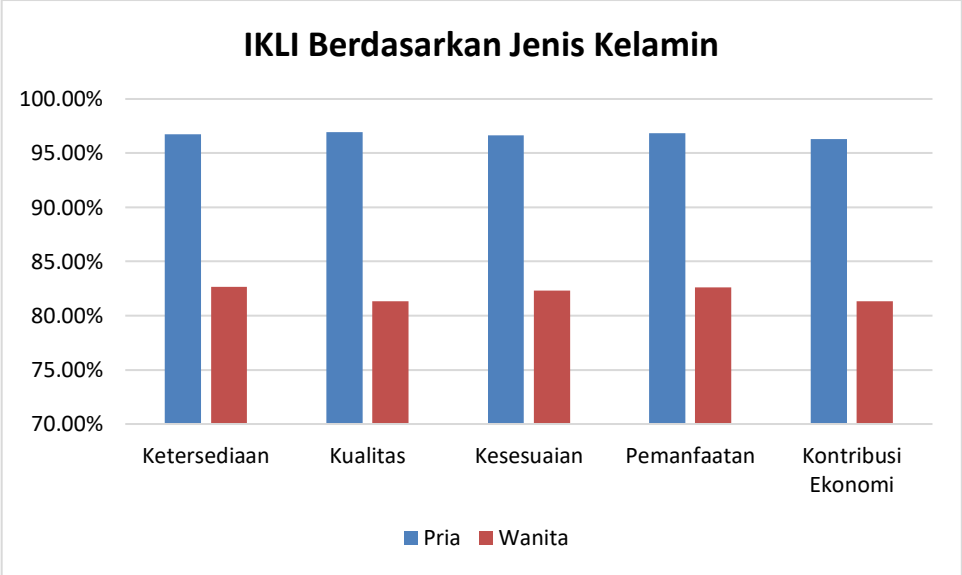
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

**Tabel 5. 20 Nilai Indikator dari Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Jenis Kelamin dalam Skala Persentase**

| Jenis Kelamin | Ketersediaan | Kualitas | Kesesuaian | Pemanfaatan | Kontribusi Ekonomi |
|---|---|---|---|---|---|
| Pria | 96.76% | 96.96% | 96.65% | 96.87% | 96.30% |
| Wanita | 82.67% | 81.35% | 82.32% | 82.61% | 81.31% |

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berikut disajikan nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur berdasarkan jenis kelamin dalam bentuk grafik.




**Gambar 5. 11 Tingkat Kepuasan Layanan Infrastruktur Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

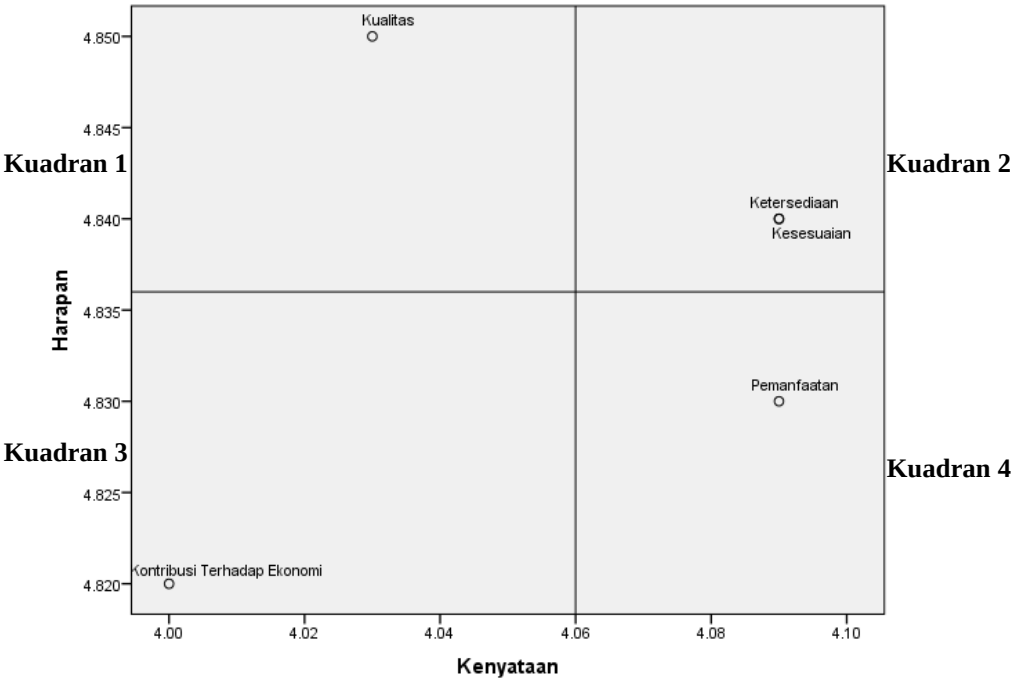
Berdasarkan Gambar 5.11 tingkat kepuasan layanan infrastruktur berdasarkan jenis kelamin, pada indikator ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian nilai tertinggi dimiliki masyarakat dengan jenis kelamin pria. Sedangkan untuk ketersediaan fisik, kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian nilai terendah dimiliki oleh masyarakat wanita.

## 5.5 Harapan dan Nilai yang Diterima dari Layanan Infrastruktur

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai kenyataan (x) dan harapan (y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan pemerintah dalam meningkatkan indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang tahun 2020.

### a. Harapan dan Nilai yang Diterima dari Layanan Infrastruktur

Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 5.12 yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kenyataan dan harapan para pengguna layanan infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah Kota Malang.




**Gambar 5. 12 Harapan dan Nilai yang Diterima terhadap Layanan Infrastruktur Kota Malang**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berikut adalah penjelasan empat kuadran yang diperoleh dari hasil *Importance Performance Analysis* pada pengujian indikator pada kepuasan layanan infrastruktur. Interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut: 1) **Kuadran 1**, merupakan prioritas utama (*concentrate here*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan oleh masyarakat namun pada kenyataannya belum memberikan kepuasan atas layanan infrastruktur; 2) **Kuadran 2**, merupakan pertahankan prestasi (*keep up the good work*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjuang kepuasan masyarakat sehingga pemerintah wajib untuk mempertahankan komponen pada

kepuasan layanan infrastruktur.; 3) **Kuadran 3**, merupakan prioritas rendah (*low priority*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai harapan dan nilai kenyataan yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh masyarakat sehingga tidak perlu diprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut; 4) **Kuadran 4**, merupakan berlebihan (*possibly overkill*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak diharapkan oleh masyarakat sehingga lebih baik memprioritaskan pada faktor yang lebih penting.

Berdasarkan Gambar 5.12 yang merupakan gambaran dari kepuasan layanan infrastruktur yang dipengaruhi kelima indikator. Indikator ketersediaan fisik berada pada kuadran 2 atau pertahankan prestasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi, yang berarti pemerintah hanya cukup mempertahankan dari ketersediaan layanan infrastruktur di Kota Malang bagi kebutuhan masyarakat.

Indikator kualitas fisik berada pada kuadran 1 atau prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan tinggi namun kenyataan rendah, yang berarti pemerintah harus memberikan perhatian lebih karena kualitas fisik dari layanan infrastruktur di Kota Malang sangat diharapkan oleh masyarakat.

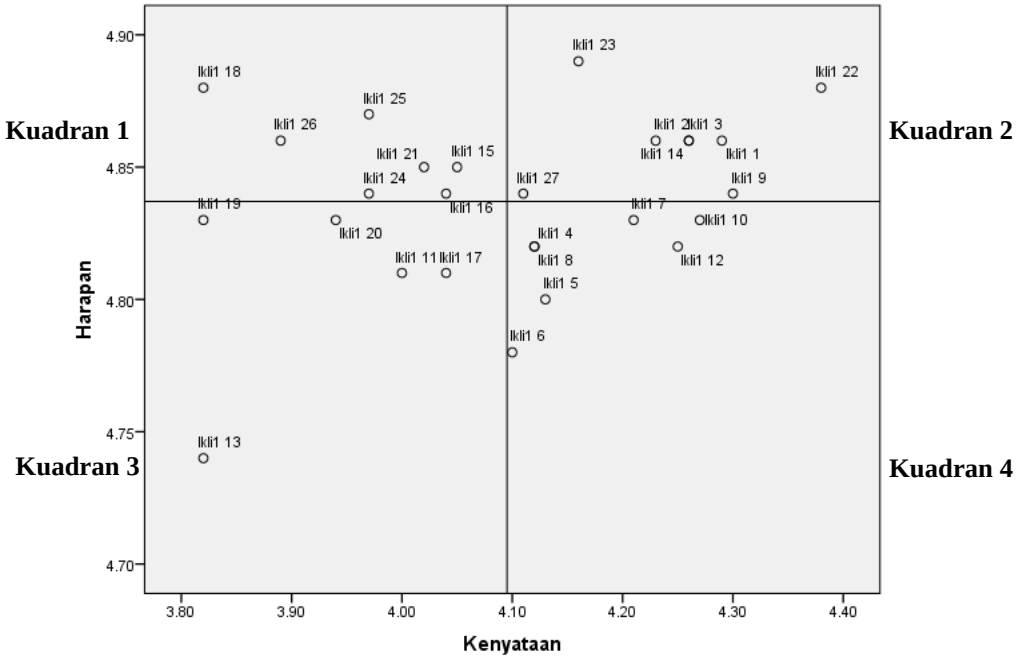
Indikator kesesuaian berada pada kuadran 2 atau pertahankan prestasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi, yang berarti pemerintah hanya cukup mempertahankan dari kesesuaian layanan infrastruktur di Kota Malang bagi kebutuhan masyarakat.

Indikator pemanfaatan berada pada kuadran 4 atau berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan rendah namun kenyataan tinggi, yang berarti pemerintah lebih baik memprioritaskan pada indikator yang lain, karena masyarakat sudah merasa bahwa pemanfaatan layanan infrastruktur di Kota Malang sudah tercukupi.

Pada indikator kontribusi terhadap perekonomian berada pada kuadran 3 atau prioritas rendah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan rendah, yang berarti pemerintah lebih baik memberikan perhatian lebih pada indikator lain. Meskipun kontribusi terhadap ekonomi berada pada kuadran 3, namun indikator ini harus tetap ditingkatkan agar menjadi kuadran 2 agar menjadi harapan tinggi dan kenyataan yang tinggi pula bagi masyarakat. Secara keseluruhan nilai dari harapan dan kenyataan masyarakat terhadap layanan infrastruktur lebih dari 4 yang berarti sudah baik hanya perlu ditingkatkan dan dipertahankan

**b. Harapan dan Nilai yang Diterima dari Ketersediaan Fisik Layanan Infrastruktur**

Pada Gambar 5.13 dapat dilihat bahwa harapan masyarakat dan kenyataan atas ketersedaiaan fisik layanan infrastruktur yang disediakan pemerintah Kota Malang tersebar di seluruh kuadran dengan nilai harapan sangat tinggi dan nilai yang diterima pengguna layanan infrastruktur lebih dari 3.5 samapi 4.4. Sehingga seluruh item pada indikator ketersediaan fisik layanan infrastruktur perlu ditingkatkan untuk menaikkan nilai persepsi masyarakat pengguna layanan infrastruktur.




**Gambar 5. 13 Harapan dan Nilai yang Diterima terhadap Ketersediaan Fisik Layanan Infrastruktur Kota Malang**

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

Pada gambar diatas, item yang berada pada kuadran 1 atau prioritas utama untuk indikator ketersediaan fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-15 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa sumber air baku
- item ke-16 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih
- item ke-18 yaitu tersedia infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan
- item ke-21 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa drainase
- item ke-24 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi

- item ke-25 yaitu tersedia infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring
- item ke-26 yaitu 26 tersedia jalur pejalan kaki

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan tinggi namun kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah harus memberikan perhatian lebih pada ketersediaan fisik layanan infrastruktur di Kota Malang dari tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 2 atau pertahankan untuk indikator ketersediaan fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-2 yaitu tersedia jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota
- item ke-3 yaitu tersedia jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota
- item ke-9 yaitu tersedianya kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain
- item ke-14 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa air bersih
- item ke-22 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa listrik
- item ke-23 yaitu tersedia penerangan jalan umum
- item ke-27 yaitu tersedia taman kota

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi dari tiap-tiap, yang berarti pemerintah hanya cukup mempertahankan dari ketersediaan layanan infrastruktur di Kota Malang bagi kebutuhan masyarakat pada tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 3 atau prioritas rendah untuk indikator ketersediaan fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-11 yaitu tersedia angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk
- item ke-13 yaitu tersedia fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo)
- item ke-17 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih
- item ke-19 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan
- item ke-20 yaitu tersedia infrastruktur perumahan berupa sanitasi

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah lebih baik memberikan perhatian lebih pada item lain. Meskipun item- item tersebut berada pada kuadran 3, item tersebut harus tetap ditingkatkan ketersediaannya agar menjadi kuadran 2 dan memiliki tingkat harapan tinggi dan kenyataan yang tinggi pula bagi masyarakat.

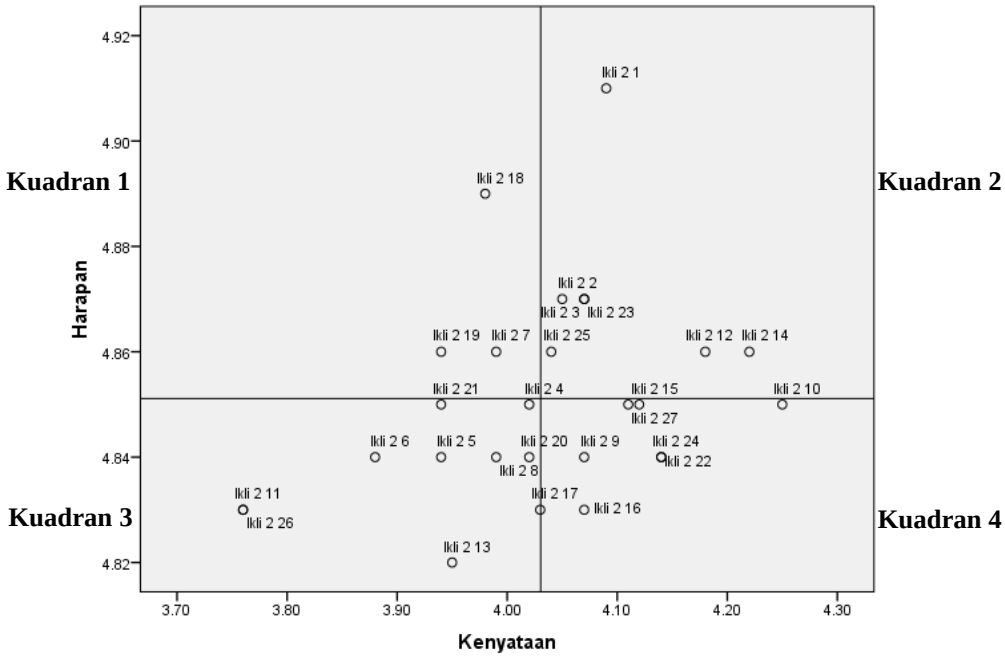
Item yang berada pada kuadran 4 atau berlebihan untuk indikator ketersediaan fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-4 yaitu tersedia jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan
- item ke-5 yaitu tersedia jalan yang menghubungkan antar pemukiman
- item ke-6 yaitu tersedia jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa)
- item ke-7 yaitu tersedia jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai
- item ke-8 yaitu tersedia bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain
- item ke-10 yaitu tersedianya stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain
- item ke-12 yaitu tersedianya angkutan para transit (ojek, becak, ojek online)

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan rendah namun kenyataan tinggi, yang berarti pemerintah lebih baik memprioritaskan pada item-item yang lain, karena masyarakat sudah merasa bahwa ketersediaan tiap-tiap item pada layanan infrastruktur di Kota Malang tersebut sudah tercukupi.

**c. Harapan dan Nilai yang Diterima dari Kualitas Fisik Layanan Infrastruktur**

Pada Gambar 5.14 dapat dilihat bahwa harapan masyarakat dan kenyataan atas kualitas fisik layanan infrastruktur yang disediakan pemerintah Kota Malang tersebar di seluruh kuadran dengan nilai harapan sangat tinggi dan nilai yang diterima pengguna layanan infrastruktur lebih dari 3.7 sampai 4.3. Sehingga seluruh item pada indikator kualitas fisik layanan infrastruktur perlu ditingkatkan untuk menaikkan nilai persepsi masyarakat pengguna layanan infrastruktur.




**Gambar 5. 14 Harapan dan Nilai yang Diterima terhadap Kualitas Fisik Layanan Infrastruktur Kota Malang**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Pada gambar diatas, item yang berada pada kuadran 1 atau prioritas utama untuk indikator kualitas fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-7 yaitu Jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai
- item ke-18 yaitu infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan
- item ke-19 yaitu infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan tinggi namun kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah harus memberikan perhatian lebih pada kualitas fisik layanan infrastruktur di Kota Malang dari tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 2 atau pertahankan untuk indikator kualitas fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-1 yaitu Jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang
- item ke-2 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota
- item ke-3 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam
- item ke-10 yaitu Stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain

- item ke-12 yaitu Angkutan para transit (ojek, becak, ojek online)
- item ke-14 yaitu Infrastruktur perumahan berupa air bersih
- item ke-15 yaitu Infrastruktur perumahan berupa sumber air baku
- item ke-23 yaitu Penerangan jalan umum
- item ke-25 yaitu Infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi dari tiap-tiap, yang berarti pemerintah hanya cukup mempertahankan dari kualitas layanan infrastruktur di Kota Malang bagi kebutuhan masyarakat pada tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 3 atau prioritas rendah untuk indikator kualitas fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-4 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan
- item ke-5 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pemukiman
- item ke-6 yaitu Jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa)
- item ke-8 yaitu Bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain
- item ke-11 yaitu Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk
- item ke-13 yaitu Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo)
- item ke-17 yaitu Infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih
- item ke-20 yaitu Infrastruktur perumahan berupa sanitasi
- item ke-21 yaitu Infrastruktur perumahan berupa drainase
- item ke-26 yaitu Jalur pejalan kaki

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah lebih baik memberikan perhatian lebih pada item lain. Meskipun item-item tersebut berada pada kuadran 3, item tersebut harus tetap ditingkatkan kualitasnya agar menjadi kuadran 2 dan memiliki tingkat harapan tinggi dan kenyataan yang tinggi pula bagi masyarakat.

Item yang berada pada kuadran 4 atau berlebihan untuk indikator kualitas fisik layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

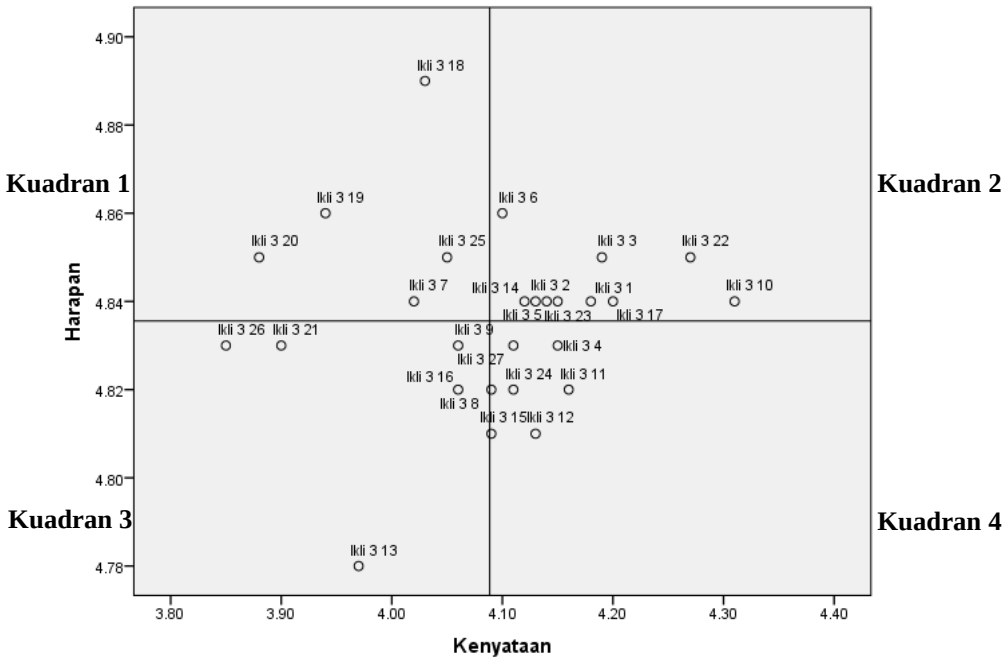
- item ke-9 yaitu Kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain
- item ke-10 yaitu Stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain

- item ke-15 yaitu Infrastruktur perumahan berupa sumber air baku
- item ke-16 yaitu Infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih
- item ke-22 yaitu Infrastruktur perumahan berupa listrik
- item ke-24 yaitu Infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi
- item ke-27 yaitu Taman kota

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan rendah namun kenyataan tinggi, yang berarti pemerintah lebih baik memprioritaskan pada item-item yang lain, karena masyarakat sudah merasa bahwa kualitas tiap-tiap item pada layanan infrastruktur di Kota Malang tersebut sudah tercukupi.

**d. Harapan dan Nilai yang Diterima dari Kesesuaian Layanan Infrastruktur**

Pada Gambar 5.15 dapat dilihat bahwa harapan masyarakat dan kenyataan atas kesesuaian layanan infrastruktur yang disediakan pemerintah Kota Malang tersebar di seluruh kuadran dengan nilai harapan sangat tinggi dan nilai yang diterima pengguna layanan infrastruktur lebih dari 3.8 sampai 4.4. Sehingga seluruh item pada indikator kesesuaian fisik layanan infrastruktur perlu ditingkatkan untuk menaikkan nilai persepsi masyarakat pengguna layanan infrastruktur.




**Gambar 5. 15 Harapan dan Nilai yang Diterima terhadap Kesesuaian Layanan Infrastruktur Kota Malang**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Pada gambar diatas, item yang berada pada kuadran 1 atau prioritas utama untuk indikator kesesuaian layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-7 yaitu Pemerintah membangun jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-18 yaitu Pemerintah menyediakan infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-19 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-20 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa sanitasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-25 yaitu Pemerintah menyediakan infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan tinggi namun kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah harus memberikan perhatian lebih pada kesesuaian layanan infrastruktur di Kota Malang dari tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 2 atau pertahankan untuk indikator kesesuaian layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-1 yaitu Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-2 yaitu Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-3 yaitu Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-5 yaitu Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pemukiman sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-6 yaitu Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-10 yaitu Pemerintah membangun stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-14 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat

- item ke-17 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-20 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa sanitasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-23 yaitu Pemerintah membangun penerangan jalan umum sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah hanya cukup mempertahankan dari kesesuaian layanan infrastruktur di Kota Malang bagi kebutuhan masyarakat pada tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 3 atau prioritas rendah untuk indikator kesesuaian layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-9 yaitu Pemerintah menyediakan kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-13 yaitu Pemerintah membangun fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-16 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-21 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa drainase sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-26 yaitu Pemerintah membangun jalur pejalan kaki sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah lebih baik memberikan perhatian lebih pada item lain. Meskipun item-item tersebut berada pada kuadran 3, item tersebut harus tetap ditingkatkan kesesuaiannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar menjadi kuadran 2 dan memiliki tingkat harapan tinggi dan kenyataan yang tinggi pula bagi masyarakat.

Item yang berada pada kuadran 4 atau berlebihan untuk indikator kesesuaian layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

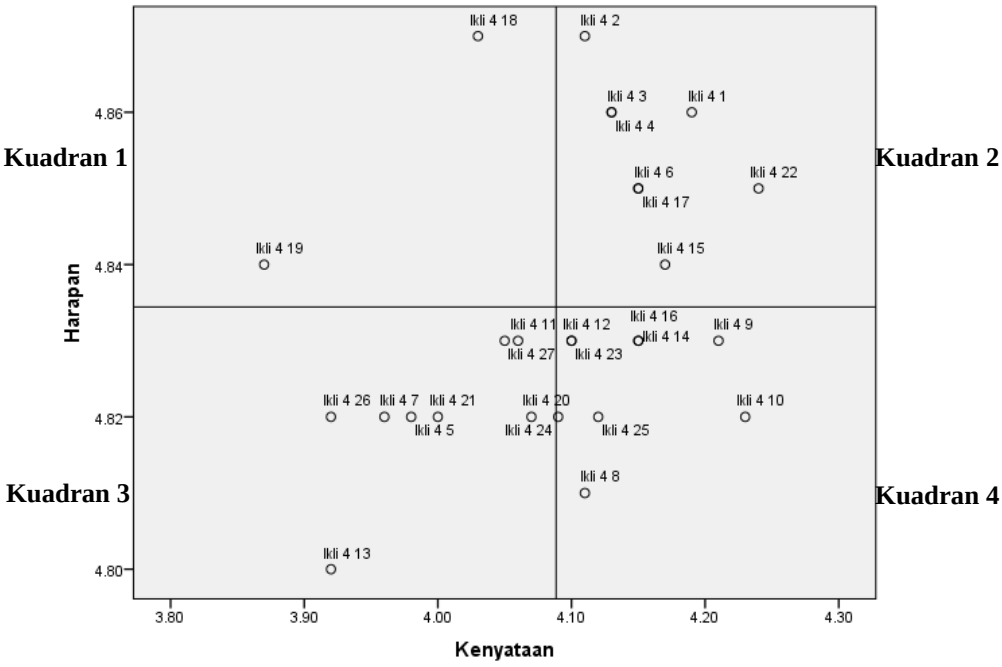
- item ke-4 yaitu Pemerintah membangun jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-8 yaitu Pemerintah menyediakan bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat

- item ke-11 yaitu Pemerintah menyelenggarakan angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-12 yaitu Pemerintah menyediakan angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-15 yaitu Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa sumber air baku sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-24 yaitu Pemerintah menyelenggarakan infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- item ke-27 yaitu Pemerintah membangun taman kota sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan rendah namun kenyataan tinggi, yang berarti pemerintah lebih baik memprioritaskan pada item-item yang lain, karena masyarakat sudah merasa bahwa kesesuaian tiap-tiap item pada layanan infrastruktur di Kota Malang tersebut sudah tercukupi.

**e. Harapan dan Nilai yang Diterima dari Pemanfaatan Layanan Infrastruktur**

Berdasarlam diagram kartesius pada Gambar 5.16 dapat dilihat bahwa harapan masyarakat dan kenyataan atas pemanfaatan layanan infrastruktur yang disediakan pemerintah Kota Malang tersebar di seluruh kuadran dengan nilai harapan sangat tinggi dan nilai yang diterima pengguna layanan infrastruktur lebih dari 3.8 sampai 4.3. Sehingga seluruh item pada indikator pemanfaatan layanan infrastruktur perlu ditingkatkan untuk menaikkan nilai persepsi masyarakat pengguna layanan infrastruktur.




**Gambar 5. 16 Harapan dan Nilai yang Diterima terhadap Pemanfaatan Layanan Infrastruktur Kota Malang**

*Sumber: Hasil Analisis, 2020*

Pada gambar diatas, item yang berada pada kuadran 1 atau prioritas utama untuk indikator pemanfaatan layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

item ke-18, item dan item ke-19. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan tinggi namun kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah harus memberikan perhatian lebih pada pemanfaatan layanan infrastruktur di Kota Malang dari tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 2 atau pertahankan untuk indikator pemanfaatan layanan infrastruktur Kota Malang yaitu

- item ke-1 yaitu Jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-2 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-3 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-4 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-6 yaitu Jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat

- item ke-15 yaitu Infrastruktur perumahan berupa sumber air baku mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-17 yaitu Infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-22 yaitu Infrastruktur perumahan berupa listrik mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah hanya cukup mempertahankan dari pemanfaatan layanan infrastruktur di Kota Malang bagi kebutuhan masyarakat pada tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 3 atau prioritas rendah untuk indikator kesesuaian layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-5 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pemukiman mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-7 yaitu Jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-11 yaitu Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-13 yaitu Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-20 yaitu Infrastruktur perumahan berupa sanitasi mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-21 yaitu Infrastruktur perumahan berupa drainase mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-26 yaitu Jalur pejalan kaki mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-27 yaitu Taman kota mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah lebih baik memberikan perhatian lebih pada item lain. Meskipun item-item tersebut berada pada kuadran 3, item tersebut harus tetap ditingkatkan pemanfaatannya sesuai dengan aktifitas masyarkat agar menjadi kuadran 2 dan memiliki tingkat harapan tinggi dan kenyataan yang tinggi pula bagi masyarakat.

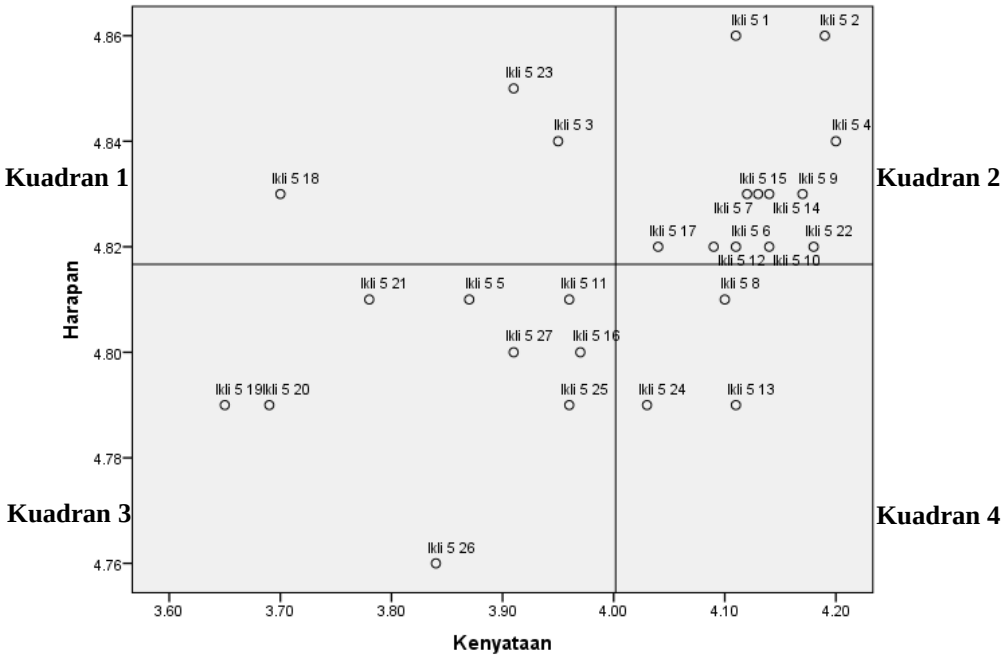
Item yang berada pada kuadran 4 atau berlebihan untuk indikator kesesuaian layanan infrastruktur Kota Malang yaitu:

- item ke-8 yaitu Bis yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-9 yaitu Kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-10 yaitu Stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-12 yaitu Angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-14 yaitu Infrastruktur perumahan berupa air bersih mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-16 yaitu Infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-23 yaitu Penerangan jalan umum mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- item ke-25 yaitu Infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan rendah namun kenyataan tinggi, yang berarti pemerintah lebih baik memprioritaskan pada item-item yang lain, karena masyarakat sudah merasa bahwa pemanfaatan tiap-tiap item pada layanan infrastruktur di Kota Malang tersebut sudah tercukupi.

**f. Harapan dan Nilai yang Diterima dari Kontribusi Layanan Infrastruktur terhadap Perekonomian**

Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 5.22 dapat dilihat bahwa harapan masyarakat dan kenyataan atas kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian masyarakat di Kota Malang tersebar di seluruh kuadran dengan nilai harapan sangat tinggi dan nilai yang diterima pengguna layanan infrastruktur lebih dari 3.6 sampai 4.2. Sehingga seluruh item pada indikator kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomianperlu ditingkatkan untuk menaikkan nilai persepsi masyarakat pengguna layanan infrastruktur.




**Gambar 5. 17 Harapan dan Nilai yang Diterima terhadap Kontribusi Layanan Infrastruktur terhadap Perekonomian Kota Malang**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Pada gambar diatas, item yang berada pada kuadran 1 atau prioritas utama untuk indikator kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian di Kota Malang yaitu:

- item ke-3 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota
- item ke-18 yaitu Infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan
- item ke-23 yaitu Penerangan jalan umum

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan tinggi namun kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah harus memberikan perhatian lebih pada kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian di Kota Malang dari tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 2 atau pertahankan untuk indikator kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian di Kota Malang yaitu:

- item ke-1 yaitu Jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang
- item ke-2 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota
- item ke-4 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan

- item ke-6 yaitu Jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa)
- item ke-7 yaitu Jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai
- item ke-9 yaitu Kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain
- item ke-10 yaitu Stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain
- item ke-12 yaitu Angkutan para transit (ojek, becak, ojek online)
- item ke-14 yaitu Infrastruktur perumahan berupa air bersih
- item ke-15 yaitu Infrastruktur perumahan berupa sumber air baku
- item ke-17 yaitu Infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih
- item ke-22 yaitu Infrastruktur perumahan berupa listrik

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah hanya cukup mempertahankan kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian di Kota Malang bagi kebutuhan masyarakat pada tiap item-item tersebut.

Item yang berada pada kuadran 3 atau prioritas rendah untuk indikator kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian di Kota Malang yaitu:

- item ke-5 yaitu Jalan yang menghubungkan antar pemukiman
- item ke-11 yaitu Angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk
- item ke-16 yaitu Infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih
- item ke-19 yaitu Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan
- item ke-20 yaitu Infrastruktur perumahan berupa sanitasi
- item ke-21 yaitu Infrastruktur perumahan berupa drainase
- item ke-25 yaitu Infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring
- item ke-26 yaitu Jalur pejalan kaki
- item ke-27 yaitu Taman kota

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan rendah dari tiap-tiap item, yang berarti pemerintah lebih baik memberikan perhatian lebih pada item lain. Meskipun item-item tersebut berada pada kuadran 3, item tersebut harus tetap ditingkatkan kontribusinya sesuai dengan perekonomian masyarkat agar menjadi kuadran 2 dan memiliki tingkat harapan tinggi dan kenyataan yang tinggi pula bagi masyarakat.

Item yang berada pada kuadran 4 atau berlebihan untuk indikator kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian di Kota Malang yaitu:

- item ke-13 yaitu Fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro, Mulyorejo)
- item ke-24 yaitu Infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan rendah namun kenyataan tinggi, yang berarti pemerintah lebih baik memprioritaskan pada item-item yang lain, karena masyarakat sudah merasa bahwa kontribusi tiap-tiap item pada layanan infrastruktur pada perekonomian di Kota Malang tersebut sudah tercukupi.

## 5.6 *Gap* Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

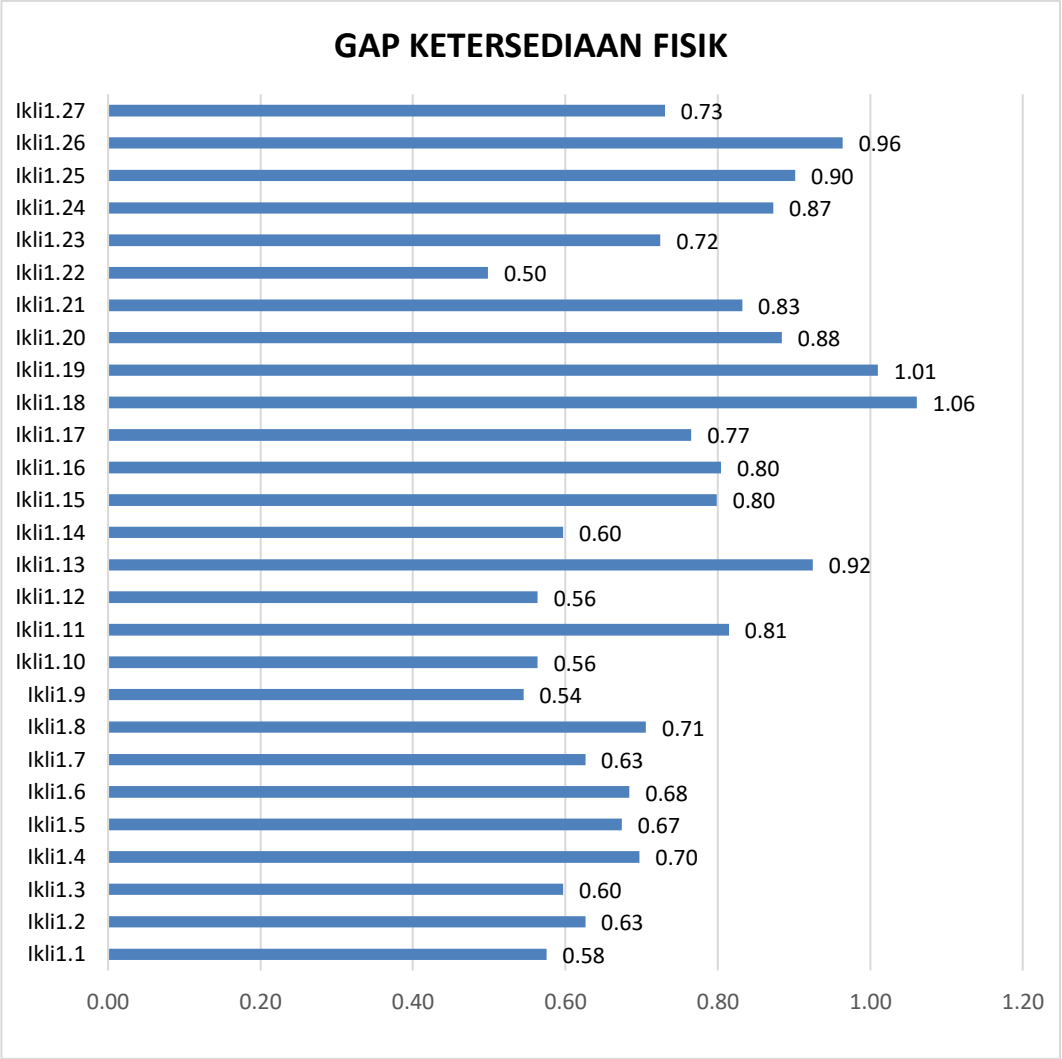
Analisis *Gap* (jarak) adalah suatu metode/alat membantu suatu lembaga membandingkan performansi actual dengan performansi potensi. *Gap* indeks kepuasan layanan infrastruktur diperoleh dari selisih antara harapan masyarakat dengan yang diterima oleh masyarakat.

1) Gap Ketersediaan Fisik
2) Gap Kualitas Fisik
3) Gap Kesesuaian Fisik
4) Gap Pemanfaatan
5) Gap Kontribusi terhadap Perekonomian

Dalam bagian ini, *gap* indeks kepuasan layanan infrastruktur diperoleh dari selisih antara harapan masyarakat dengan yang diterima oleh masyarakat. Berikut ini adalah *gap* indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang tahun 2020.

### a. *Gap* Ketersediaan Fisik

*Gap* ketersediaan fisik layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.




**Gambar 5. 18 *Gap* Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Ketersediaan Fisik**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

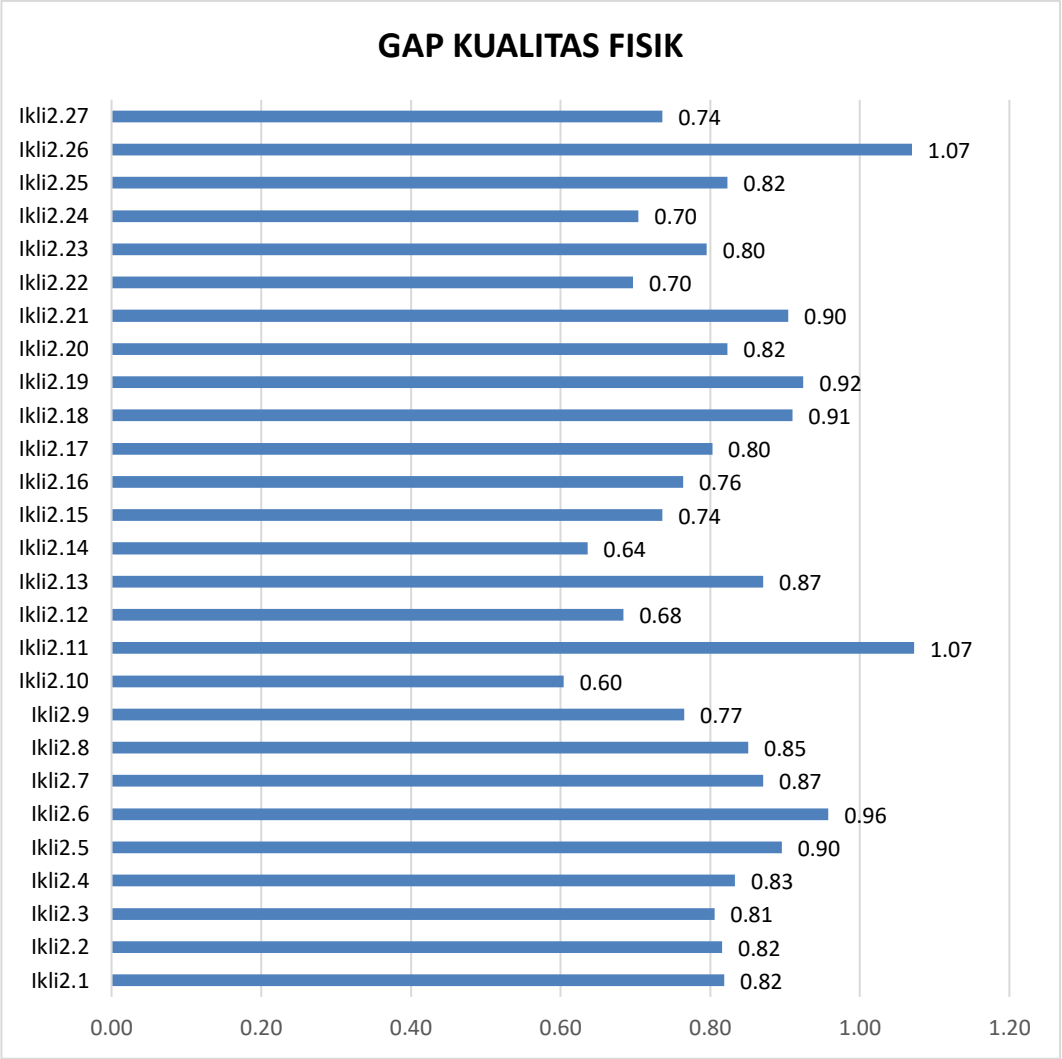
Berdasarkan Gambar 5.18, pernyataan masyarakat yang memiliki *gap* paling besar adalah mengenai ketersediaan infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan yaitu sebesar 1.06. Nilai tersebut diperoleh dari harapan masyarakat mengenai ketersediaan fasilitas sarana pencuci tangan sebesar 4.88 dikurangi dengan kenyataan yang diterima masyarakat sebesar 3.82. Dengan demikian, pemerintah harus memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan masyarakat atas tersedianya sarana cuci tangan untuk pencegahan covid-19 yang di nilai sangat penting sebagai usaha pencegahan wabah virus saat situasi pandemi seperti ini.

Selanjutnya, berdasarkan nilai *gap* layanan yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan infrastruktur pengelolaan perumahan berupa persampahan dengan nilai sebesar 1.01; fasilitas jalur pejalan kaki dengan nilai sebesar 0.96; ketersediaan fasilitas terminal tipe C (misal terminal

Madyopuro Mulyorejo) dengan nilai sebesar 0.92; infrastruktur teknologi dan informasi (TIK) pendukung pelayanan aktifitas daring dengan nilai sebesar 0.90; infrastruktur perumahan berupa sanitasi dengan nilai sebesar 0.88; infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi dengan nilai sebesar 0.87; infrastruktur perumahan berupa drainase dengan nilai sebesar 0.83; angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk dengan nilai sebesar 0.81; infrastruktur perumahan berupa unit pengelolaan air bersih dan sumber air baku dengan nilai sebesar 0.80; infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih dengan nilai sebesar 0.77; taman kota dengan nilai sebesar 0.73; penerangan jalan umum dengan nilai sebesar 0.72; bus yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/ Kabupaten lain dengan niai sebesar 0.71; jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan dengan nilai sebesar 0.70; jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa ) dengan nilai sebesar 0.68; jalan yang menghubungkan antar permukiman dengan nilai sebesar 0.67; jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota dan jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai dengan nilai sebesar 0.63; jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota dan infrastruktur perumahan berupa air bersih dengan nilai sebesar 0.60; jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang dengan nilai sebesar 0.58; stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dan angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) dengan nilai sebesar 0.56; kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dengan nilai sebesar 0.54; serta *gap* yang paling rendah pada ketersediaan fisik layanan infrastruktur adalah infrastruktur perumahan berupa listrik dengan nilai sebesar 0.50.

**b. *Gap* Kualitas Fisik**

*Gap* kualitas fisik layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.




**Gambar 5. 19 *Gap* Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Kualitas Fisik**

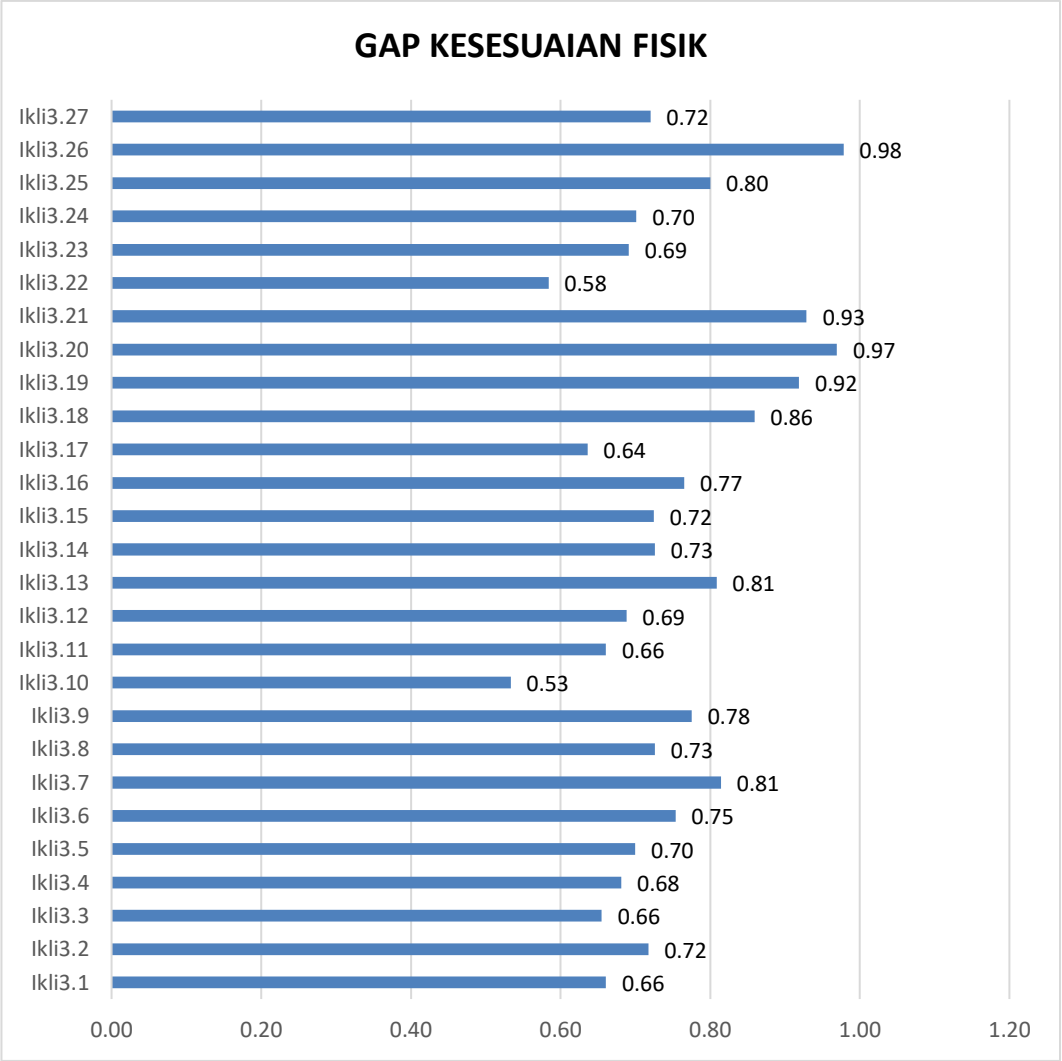
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.19, pernyataan masyarakat yang memiliki *gap* secara beruturut-turut yang paling besar adalah mengenai kondisi kondisi angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk dan kondisi jalur penjalan kaki dengan nilai sebesar 1.07. Dengan demikian pemerintah harus memberikan perhatian lebih terhadap kondisi kualitas angkutan umum serta jalur pejalan kaki yang ada di Kota Malang. Selanjutnya berdasarkan nilai *gap* yang perlu diperbaiki kualitas fisiknya adalah kondisi terminal tipe C (misal Terminal Madyopuro Mulyorejo) dengan nilai sebesar 1.13; kondisi jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) dengan nilai sebesar 0.96; kondisi infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan dengan nilai 0.91; kondisi infrastruktur perumahan berupa drainase dan kondisi jalan yang menghubungkan antar permukiman dengan nilai sebesar 0.90; kondisi jembatan yang

menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai dan kondisi terminal tipe C (missal terminal Madyopuro Mulyorejo) dengan nilai sebesar 0.87; kondisi bus yang menghubungkan Kota Malang dengan nilai sebesar 0.85; kondisi jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan bernilai sebesar 0.83; kondisi infrastruktur perumahan berupa sanitasi, kondisi infrastruktur teknologi dan informasi (TIK) pendukung pelayanan aktifitas daring, kondisi jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang, dan kondisi jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota dengan nilai sebesar 0.82; kondisi jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota dengan nilai sebesar 0.81; kondisi infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih dan kondisi penerangan jalan umum dengan nilai sebesar 0.80; kondisi kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dengan nilai sebesar 0.77; kondisi infrastruktur perumahan berupa unit pengelolaan air bersih bernilai 0.76; kondisi infrastruktur perumahan berupa sumber air baku dan kondisi taman kota dengan nilai sebesar 0.74; kondisi infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi dan kondisi infrastruktur perumahan berupa listrik dengan nilai sebesar 0.70; kondisi angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) dengan nilai sebesar 0.68; kondisi infrastruktur perumahan berupa air bersih dengan nilai 0.64; serta *gap* yang paling rendah pada kualitas fisik layanan infrastruktur adalah kondisi stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dengan nilai sebesar 0.60.

**c. *Gap* Kesesuaian Fisik**

*Gap* kesesuaian fisik layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.




**Gambar 5. 20 *Gap* Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Kesesuaian**

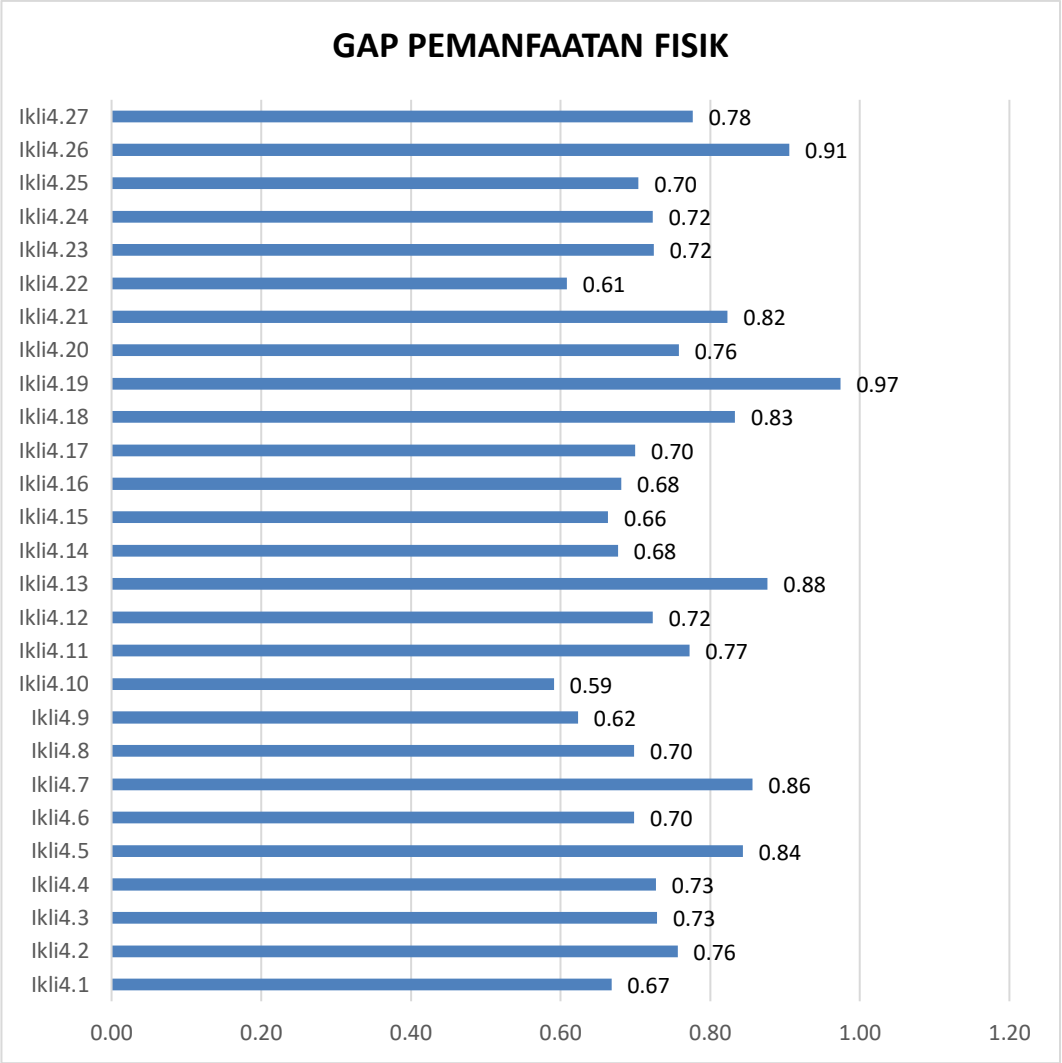
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.20, pernyataan masyarakat yang memiliki *gap* paling besar adalah mengenai pembangunan pembangunan jalur untuk pejalan kaki yang sesuai dengan kebutuhan memiliki nilai sebesar 0.98. Dengan demikian, pemerintah harus memberikan perhatian lebih terhadap kesesuain antara fasilitas pejalan kaki dengan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, berdasarkan nilai *gap* layanan yang perlu diperbaiki adalah mengenai kesesuaian pembangunan infrastruktur perumahan yang berupa sanitasi dengan nilai sebesar 0.97; kesesuaian pembangunan infrastruktur perumahan berupa drainase yang bernilai sebesar 0.93; kesesuaian penyediaan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan bernilai sebesar 0.92; kesesuaian penyediaan infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan dengan nilai 0.86; kesesuaian pembangunan jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai dan

kesesuaian pembangunan terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo) dengan nilai sebesar 0.81; kesesuaian pembangunan infrastruktur teknologi dan informasi (TIK) pendukung pelayanan aktifitas daring dengan nilai sebesar 0.80; kesesuaian pembangunan kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain memiliki nilai sebesar 0.78; kesesuaian penyediaan infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih dengan nilai 0.77; kesesuaian pembangunan jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) bernilai sebesar 0.75; kesesuaian penyediaan bus yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dan kesesuaian penyediaan infrastruktur perumahan berupa air bersih dengan nilai sebesar 0.73; kesesuaian penyediaan infrastruktur perumahan berupa sumber air baku, kesesuaian pembangunan taman kota dan kesesuaian jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota dengan nilai sebesar 0.72; kesesuaian penyelenggaraan infrastuktur perumahan berupa telekomunikasi dan pembangunan jalan yang menghubungkan antar permukiman dengan nilai sebesar 0.70; kesesuaian penerangan jalan umum dan kesesuaian penyediaan angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) yang bernilai sebesar 0.69; kesesuaian pembangunan jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota dengan perumahan dengan nilai sebesar 0.68; kesesuaian pembangunan jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang, kesesuaian penyelenggaraan angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk dan kesesuaian pembangunan jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota dengan nilai sebesar 0.66; kesesuaian pembangunan infrastruktur perumahan unit transmisi air bersih yang bernilai sebesar 0.64; kesesuaian pembangunan infrastruktur perumahan berupa listrik dengan nilai sebesar 0.58; serta *gap* yang paling rendah pada kesesuaian layanan infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat adalah kesesuaian pembangunan stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dengan nilai sebesar 0.53.

**d. *Gap* Pemanfaatan**

*Gap* pemanfaatan layanan infrastruktur antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.




**Gambar 5. 21 *Gap* Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Pemanfaatan**

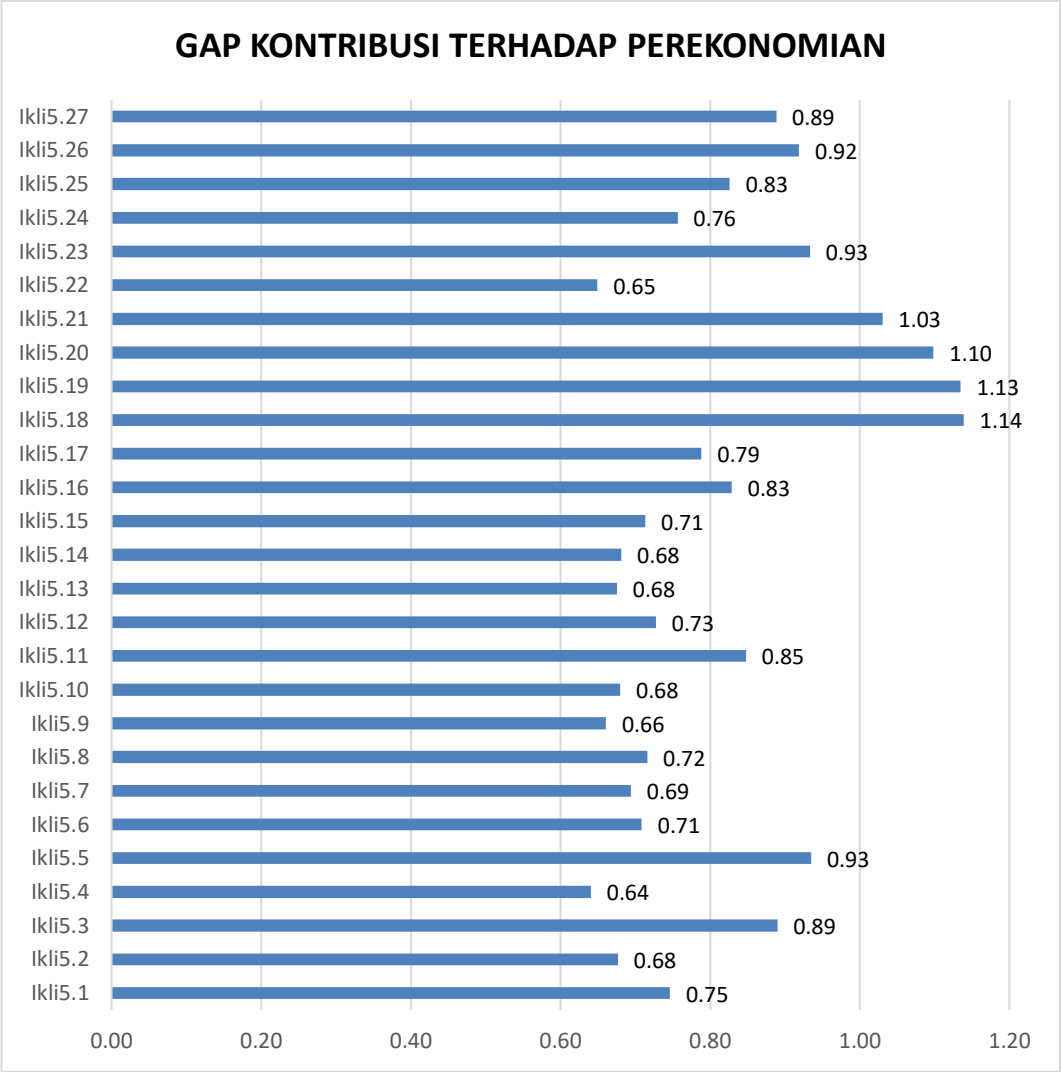
*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.21, menunjukkan bahwa pernyataan masyarakat yang memiliki *gap* terbesar antara tingkat harapan dan nilai kenyataan adalah pada pernyataan mengenai infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat dengan nilai sebesar 0.97. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pemanfaatan infrastruktur pengelolaan persampahan dengan tujuan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat belum memiliki manfaat yang lebih bagi masyarakat, dengan demikian pemerintah harus memberikan perhatian lebih pada infrastruktur pengelolaan persampahan agar lebih mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat. Selanjutnya, berdasarkan nilai *gap* secara berturut-turut layanan yang perlu diperbaiki adalah pemanfaatan jalur pejalan kaki untuk mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat dengan nilai sebesar 0.91; pemanfaatan fasilitas terminal tipe C (misal

terminal Madyopuro Mulyorejo) dengan nilai 0.88; pemanfaatan dari jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai memiliki nilai sebesar 0.86; pemanfaatan jalan yang menghubungkan antar permukiman dengan nilai sebesar 0.84; pemanfaatan infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan dengan nilai sebesar 0.83; pemanfaatan infrastruktur perumahan drainase dengan nilai sebesar 0.82; pemanfaatan taman kota bernilai sebesar 0.78; pemanfaatan angkutan umum dalam kota yang melayani pergerakan penduduk bernilai sebesar 0.77; pemanfaatan infrastruktur perumahan berupa sanitasi dan pemanfaatan jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota dengan nilai sebesar 0.76; pemanfaatan jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota dan jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan dengan nilai sebesar 0.73; pemanfataan penerangan jalan umum, infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi, dan pemanfaatan angkutan para transit (ojek, becak, ojek online), dengan nilai sebesar 0.72; pemanfaatan infrastruktur teknologi dan informasi (TIK) pendukung pelayanan aktifitas daring, pemanfaatan infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih, pemanfaatan bus yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain, dan pemanfaatan jalan yang menghubungkan dengan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) memiliki nilai sebesar 0.70; pemanfaatan infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih, dan pemanfaatan infrastruktur perumahan berupa air bersih dengan nilai sebesar 0.68; pemanfaataan dari jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang memiliki nilai sebesar 0.67; pemanfaataan dari dan infrastruktur perumahan berupa sumber air baku yang bernilai sebesar 0.66; pemanfaatan kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain bernilai sebesar 0.62; pemanfaatan infrastruktur perumahan berupa listrik dengan nilai sebesar 0.61; serta nilai *gap* yang paling rendah berada pada pemanfaatan layanan infrastruktur bagi masyarakat adalah pemanfaatan stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dengan nilai sebesar 0.59;

**e. *Gap* Kontribusi terhadap Perekonomian**

*Gap* kontribusi layanan infrastruktur terhadap perekonomian antara harapan dan nilai yang diterima dapat dilihat pada gambar berikut.




**Gambar 5. 22 *Gap* Harapan dan Nilai yang Diterima untuk Indikator Kontribusi terhadap Perekonomian**

*Sumber : Hasil Analisis, 2020*

Berdasarkan Gambar 5.22, pernyataan masyarakat dengan *gap* terbesar antara tingkat harapan dan nilai kenyataan adalah pada kondisi infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan dengan nilai sebesar 1.14. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu memberikan perhatian khusus mengenai infrastruktur pencegah covid-19 berupa sarana pencuci tangan sehingga mampu meningkatkan aktivitas ekonomi masyarakat. Selanjutnya, berdasarkan nilai gap layanan yang perlu diperbaiki adalah infrastruktur perumahan yang berupa pengelolaan persampahan dengan nilai 1.13; infrastuktur perumahan berupa sanitasi yang bernilai sebesar 1.10; infrastruktur perumahan berupa drainase dengan nilai sebesar 1.03; jalan yang menghubungkan antar permukiman dan penerangan jalan umum yang bernilai sebesar  dengan nilai sebesar 0.93; jalur pejalan kaki dengan nilai

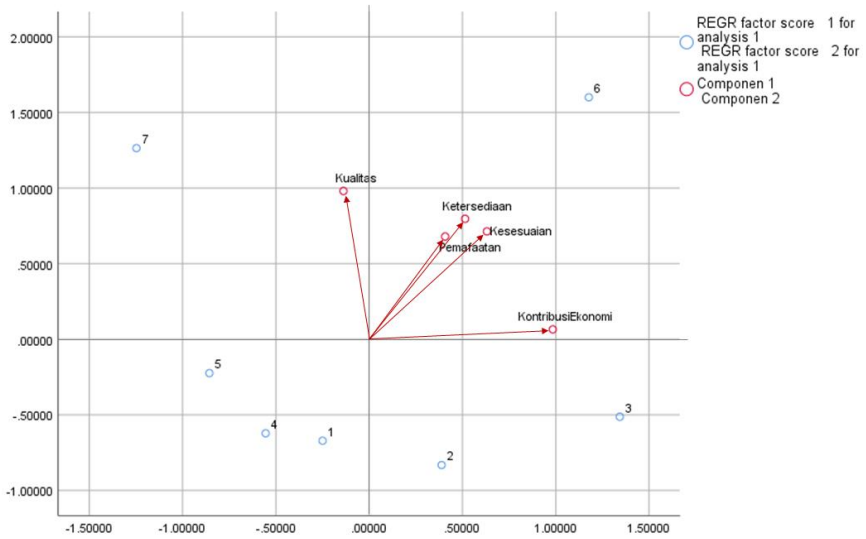
sebesar 0.92; jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota dan taman kota dengan nilai sebesar 0.89; angkutan umum dalam kota yaitu sebesar 0.85; infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih dan infrastruktur perumahan berupa sanitasi, kondisi infrastruktur teknologi dan informasi (TIK) pendukung pelayanan aktifitas daring dengan nilai 0.83 infrastruktur perumahan berupa unit transmisi air bersih dengan nilai sebesar 0.79; infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi dengan nilai 0.76; jalan yang menghubungkan antar kecamatan yang ada di Kota Malang dengan nilai sebesar 0.75; angkutan para transit (ojek, becak, ojek online) dengan nilai sebesar 0.73; bus yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten yaitu sebesar 0.72; infrastruktur perumahan berupa sumber air baku dan pusat kegiatan ekonomi lokal (kegiatan industri dan jasa) dengan nilai sebesar 0.71; infrastruktur perumahan berupa air bersih, dan stasiun yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain, jalan yang menghubungkan antar pusat kegiatan lokal dengan pusat kota, dan fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyapuro Mulyorejo) dengan nilai sebesar 0.68; kereta api yang menghubungkan Kota Malang dengan Kota/Kabupaten lain dengan nilai 0.66; infrastruktur perumahan berupa listrik dengan nilai 0.65; serta nilai *gap* yang paling rendah pada kontribusai layanan infrastruktur bagi perekonomian masyarakat adalah jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dengan perumahan dengan nilai sebesar 0.64.

## 5.7 Keterkaitan Indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Untuk mengetahui keterkaitan indikator indeks kepuasan layanan infrastruktur berdasarkan respoden penelitian maka dilakukan analisis menggunakan analisis biplot. Biplot adalah salah satu upaya menggambarkan data-data yang ada pada tabel ringkasan dalam grafik berdimensi dua. Informasi yang diberikan oleh biplot mencakup objek dan variabel dalam satu gambar. Analisis biplot bersifat deskriptif dengan dimensi dua yang dapat menyajikan secara visual segugus objek dan variabel dalam satu grafik. Grafik yang dihasilkan dari biplot ini merupakan grafik yang berbentuk bidang datar. Dengan penyajian seperti ini, ciri-ciri variabel dan objek pengamatan serta posisi relatif antara objek pengamatan dengan variabel dapat dianalisis. Tiga hal penting yang bisa didapatkan dari tampilan biplot adalah, kedekatan antar objek yang diamati, keragaman peubah, korelasi antar peubah. Berikut ini merupakan hasil analisa biplot keterkaitan indikator indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang adalah sebagai berikut:

**a. Keterkaitan Indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Kategori Usia**

Karakteristik masing-masing kategori usia responden dapat dilihat melalui vektor indikator Indeks Kepuasan Pelayanan Infrastruktur.




**Gambar 5. 23 Biplot antara indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Katogori Usia**

**Keterangan:**

1 : ≤ 20 thn

2 : 21-30 thn

3 : 31-40 thn

4 : 41-50 thn

5 : 51-60 thn

6 : 61-70 thn

7 : > 70 thn

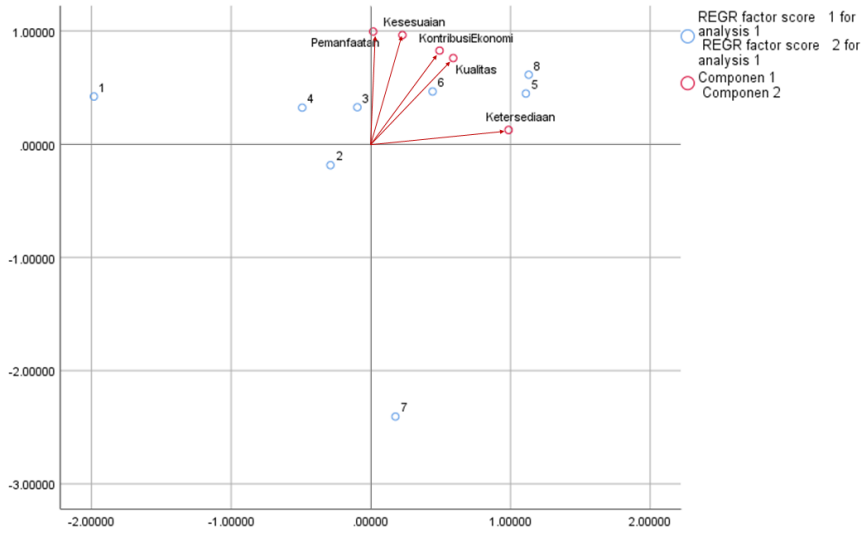
Berdasarkan Gambar 5.23 maka dapat diperoleh informasi mengenai keterkaitan usia dan indikator indeks kepuasan pelayanan infrastruktur.

1) Usia responden ≤ 20 tahun dan 41-50 tahun merupakan dua obyek yang memiliki karakteristik hampir sama pada penilaian terhadap indeks kepuasan layanan infrastruktur karena posisinya berdekatan.

2) Indikator ketersediaan fisik dan kesesuaian memiliki respon yang homogen pada kategori usia karena miliki garis yang tidak terlalu panjang data relatif sama.
3) Pada usia > 70 tahun lebih memperhatikan pada kualitas fisik dari layanan infrastruktur, pada usia 61-70 tahun lebih memperhatikan ketersediaan, kesesuaian, pemanfaatan, dan kontribusi terhadap perekonomian dari layanan infrastruktur

**b. Keterkaitan Indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Kategori Jenis Pekerjaan**

Karakteristik masing-masing kategori jenis pekerjaan responden dapat dilihat melalui vektor indikator Indeks Kepuasan Pelayanan Infrastruktur.




**Gambar 5. 24 Biplot antara indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Katogori Jenis Kegiatan**

**Keterangan :**

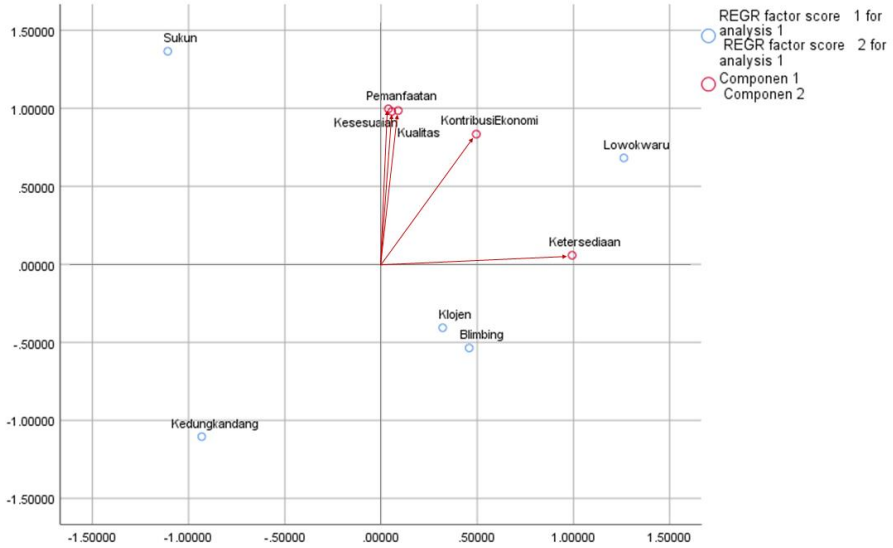
1 : Pendidik (Guru, Dosen)
2 : Pelajar dan Mahasiswa
3 : Pengusaha dan Pedagang
4 : Karyawan
5 : Supir
6 : Ibu Rumah Tangga
7 : TNI dan Polri
8 : ASN Bukan Pendidik

Berdasarkan Gambar 5.24. maka dapat diperoleh informasi mengenai keterkaitan jenis pekerjaan masyarakat dan indikator indeks kepuasan pelayanan infrastruktur.

1) Jenis pekerjaan ASN bukan pendidik, ibu rumah tangga, dan supir merupakan obyek yang memiliki karakteristik hampir sama pada penilaian terhadap indeks kepuasan layanan infrastruktur karena posisinya berdekatan daripada jenis pekerjaan yang lain.
2) Semua indikator indeks kepuasan layanan infrastruktur memiliki respon yang homogen pada kategori jenis pekerjaan, karena miliki garis yang tidak terlalu panjang dan relatif sama.
3) Indikator kualitas dan kontribusi terhadap perekonomian memiliki hubungan yang relatif erat, hal ini ditunjukkan oleh sudut yang terbentuk relatif kecil.
4) Pada jenis pekerjaan ASN bukan pendidik, ibu rumah tangga, dan supir cenderung memperhatikan pada semua indikator kepuasan layanan infrastruktur.

**c. Keterkaitan Indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Kategori Wilayah Kecamatan**

Karakteristik masing-masing kategori wilayah kecamatan responden dapat dilihat melalui vektor indikator Indeks Kepuasan Pelayanan Infrastruktur.



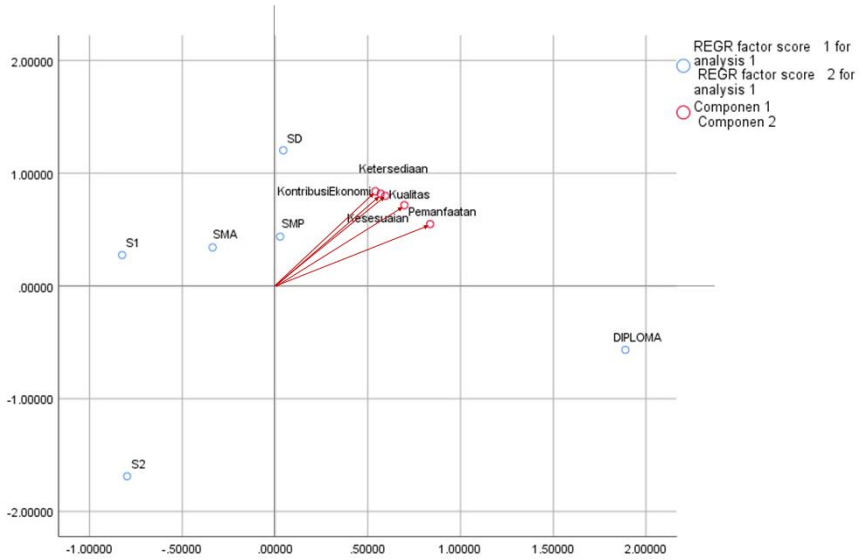

**Gambar 5. 25 Biplot antara indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Katogori Wilayah Kecamatan**

Berdasarkan Gambar 5.25 maka dapat diperoleh informasi mengenai keterkaitan wilayah kecamatan dan indikator indeks kepuasan pelayanan infrastruktur.

1) Responden di Kecamatan Blimbing dan Klojen merupakan dua obyek yang memiliki karakteristik hampir sama pada penilaian terhadap indeks kepuasan layanan infrastruktur karena di grafik posisinya berdekatan daripada wilayah kecamatan yang lain.
2) Indikator kualitas fisik, kesesuaian, pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian memiliki respon yang homogen pada kategori kecamatan karena miliki garis yang tidak terlalu panjang dan relatif sama.
3) Indikator kualitas, kesesuaian, dan pemanfaatan layanan infrastruktur memiliki hubungan yang relatif erat, hal ini ditunjukkan oleh sudut yang terbentuk relatif kecil.

### d. Keterkaitan Indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Kategori Pendidikan

Karakteristik masing-masing kategori pendidikan responden dapat dilihat melalui vektor indikator Indeks Kepuasan Pelayanan Infrastruktur.




**Gambar 5. 26 Biplot antara indikator Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur dengan Katogori Pendidikan**

Berdasarkan Gambar 5.26 maka dapat diperoleh informasi mengenai keterkaitan pendidikan dan indikator indeks kepuasan pelayanan infrastruktur.

1) Tingkat pendidikan SD, SMP, dan SMA merupakan obyek yang memiliki karakteristik pada penilaian terhadap indeks kepuasan layanan infrastruktur yang hampir sama karena karena posisinya berdekatan daripada tingkat pendidikan yang lain.
2) Indikator kualitas fisik, ketersediaan dan kontribusi terhadap perekonomian memiliki respon yang homogen pada kategori pendidikan karena miliki garis yang tidak terlalu panjang dan relatif sama.
3) Indikator kualitas fisik, ketersediaan dan kontribusi terhadap perekonomian memiliki hubungan yang relatif erat, hal ini ditunjukkan oleh sudut yang terbentuk relatif kecil.
4) Bagi masyarakat dengan latar belakang pendidikan SD, SMP, dan SMA mencirikan keunggulan pada kualitas fisik, ketersediaan dan kontribusi terhadap perekonomian dari layanan infrastruktur

## 5.8 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Perkelurahan

Hasil perhitungan nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang, menghasilkan informasi terkait ketersediaan fisik infrastruktur, kualitas fisik infrastruktur, kesesuaian, pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian berdasarkan Kelurahan berdasarkan penilaian masyarakat. Sehingga diketahui kelurahan yang memiliki nilai indeks terendah beserta jenis layanan infrastruktur dengan kondisi maupun kualitas yang dirasa kurang oleh masyarakat, hasil ini juga dapat dijadikan sebagai masukkan bagi pemerintah daerah dalam merencanakan program penanganan di bidang infrastruktur di tahun yang akan datang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat paa tabel 5.19 berikut ini.

**Tabel 5. 21 Indeks Tertinggi – Terendah Tingkat Kelurahan**

| IKLI / Kec/Kelurahan | | Ketersediaan Fisik (IKLI 1) | Kualitas Fisik (IKLI 2) | Kesesuaian (IKLI 3) | Pemanfaatan (IKLI 4) | Kontribusi Terhadap Perekonomian (IKLI 5) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Kedungkandang | Kelurahan Tertinggi | Lesanpuro | Lesanpuro | Lesanpuro | Lesanpuro | Madyopuro |
| | Kelurahan Terendah | Wonokoyo | Arjowinangun | Arjowinangun | **Wonokoyo** | Wonokoyo |
| Sukun | Kelurahan Tertinggi | **Bandung Rejosari** | **Bandung Rejosari** | **Bandung Rejosari** | **Ciptomulyo** | Tanjungrejo |
| | Kelurahan Terendah | **Kebonsari** | Kebonsari | Bandulan | Kebonsari | **Kebonsari** |
| Klojen | Kelurahan Tertinggi | Rampal Celaket | Rampal Celaket | Rampal Celaket | Kauman | Rampal Celaket |
| | Kelurahan Terendah | Bareng | Kidul Dalem | Kidul Dalem | Klojen | Gading Kasri |
| Blimbing | Kelurahan Tertinggi | Purwantoro | Jodipan | Blimbing | Blimbing | Blimbing |
| | Kelurahan Terendah | Polehan | **Purwodadi** | **Purwodadi** | Polehan | Ksatrian |
| Lowokwaru | Kelurahan Tertinggi | Mojolangu | Mojolangu | Mojolangu | Mojolangu | **Mojolangu** |
| | Kelurahan Terendah | Tasikmadu | Tasikmadu | Tasikmadu | Tasikmadu | Tasikmadu |

*Sumber : Hasil Analisa, 2020*

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 Kebonsari Kecamatan

Sukun , khususnya **ketersediaan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan sampah**.

IKLI 2 : Kemudian berdasarkan **kualitas fisik** terendah ditempati oleh Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing, terutama **kondisi jalur pejalan kaki, dan kondisi infrastruktur perumahan berupa pengelolaan sampah**.

IKLI 3 : Kemudian berdasarkan pada **kesesuaian kebutuhan masyarakat** dalam pembangunan infrastruktur, kelurahan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing, terutama pada **kesesuaian pembangunan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan dan kesesuaian jalur pejalan kaki** karena dirasa belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

IKLI 4 : Kemudian berdasarkan pada **pemanfaatan** infrastruktur kelurahan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah kelurahan Wonokoyo, Kecamatan Kedungkandang terutama pada **pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/aktifitas daring, pemanfaatan fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo), pemanfaatan infastruktur perumahan berupa sumber air baku, unit pengolahan air bersih dan unit transmisi air bersih** karena dirasa belum mampu mempermudah dan memperlancar aktifitas masyarakat

IKLI 5 : Kemudian berdasarkan pada nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur terkait **kontribusi terhadap perekonomian** kelurahan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah kelurahan Kebonsari, Kecamatan Sukun. **Infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih, infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan, infrastruktur perumahan berupa sanitasi dan fasilitas terminal tipe C (misal terminal Madyopuro Mulyorejo)** dirasa belum dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka Kelurahan Kebonsari Kecamatan Sukun, Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing dan Kelurahan Wonokoyo Kecamatan Kedungkandang merupakan kelurahan yang memiliki nilai indeks kepuasan terendah terkait layanan infrastuktur di Kota Malang. Terutama penilaian terhadap kualitas fisik, dan kontribusi terhadap perekonomian yang berada di Kelurahan Kebonsari, penilaian terhadap kualitas dan kesesuaian yang berada pada Kelurahan Purwodadi dan penilaian terhadap pemanfaatanyang berada pada Kelurahan Wonokoyo.

Berbeda dengan Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan Sukun, dimana ketiga indeks kepuasan layanan infrastruktur yaitu ketersediaan, kualitas dan kesesuaian pada kelurahan tersebut memiliki nilai indeks kepuasan tertinggi di Kota Malang, lalu pada indeks kepuasan layanan infrastruktur berupa pemanfaatan, nilai tertinggi di Kota Malang berada pada Kelurahan Ciptomulyo Kecamatan Sukun, sedangkan indeks kepuasan layanan infrastruktur berupa kontribusi terhadap perekonomian, nilai tertinggi di Kota Malang berada pada Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru.