



KESIMPULAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil analisis yang dilakukan dan kesimpulan dari hasil review target dan capaian pengukuran indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang tahun 2020

6.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari kondisi eksisting dan analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kota Malang pada tahun 2020 sebesar 4,06 (berada pada rentang kategori puas)
2. Di dalam dokumen RPJMD Kota Malang Tahun 2018 – 2023 disebutkan bahwasanya target/ sasaran indeks kepuasan layanan infrastruktur Kota Malang pada tahun 2020 yaitu 4,05. Berdasarkan target yang telah disusun selama lima tahun, peningkatan indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kota Malang yaitu 0,15 per tahun. Target/sasaran indeks kepuasan layanan infrastruktur yang telah ditetapkan merupakan target yang masih cukup relevan untuk digunakan mengingat situasi pandemi covid-19 yang juga berdampak pada pelayanan infrastruktur di Kota Malang.
3. Hasil capaian indeks kepuasan layanan infrastruktur (IKLI) Kota Malang pada tahun 2020 yaitu 4,06 dengan target yang telah ditetapkan yaitu 4,05. Capaian IKLI pada tahun 2020 masih memenuhi target yang telah ditetapkan. Namun bila dibandingkan dengan capaian IKLI pada tahun 2019 (4,14) terjadi penurunan sebesar 0,08. Kondisi tersebut terutama disebabkan adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan banyaknya pembatalan atau penundaan proyek dengan skala anggaran besar yang membuat program percepatan infrastruktur terkendala.
4. Adapun rekomendasi yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang berdasarkan hasil kajian ini yaitu diprioritaskan pada faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan oleh masyarakat namun pada kenyataannya belum memberikan kepuasan atas layanan infrastruktur. Berdasarkan penelitian ini faktor-faktor tersebut yaitu:

- 1) Ketersediaan Fisik Layanan Infrastruktur
 - Ketersediaan infrastruktur perumahan berupa sumber air baku
 - Ketersediaan infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih
 - Ketersediaan infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan
 - Ketersediaan infrastruktur perumahan berupa drainase
 - Ketersediaan infrastruktur perumahan berupa telekomunikasi
 - Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring
 - Ketersediaan jalur pejalan kaki
- 2) Kualitas Fisik Layanan Infrastruktur
 - Kualitas Jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai
 - Kualitas infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan
 - Kualitas infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan
- 3) Kesesuaian Layanan Infrastruktur
 - Pemerintah membangun jembatan yang menghubungkan wilayah yang dipisahkan oleh sungai sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 - Pemerintah menyediakan infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 - Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 - Pemerintah membangun infrastruktur perumahan berupa sanitasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 - Pemerintah menyediakan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendukung pelayanan/ aktivitas daring sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- 4) Pemanfaatan Pelayanan Infrastruktur
 - Infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
 - Infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan mempermudah dan memperlancar aktivitas masyarakat
- 5) Kontribusi Layanan Infrastruktur terhadap Perekonomian
 - Jalan yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota

- Infrastruktur pencegahan penyebaran covid-19 berupa sarana cuci tangan
- Penerangan jalan umum

Adapun rekomendasi peningkatan Layanan Infrastruktur yang difokuskan pada kelurahan dengan nilai ikli terendah adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan ketersediaan fisik, kelurahan yang memiliki indeks terendah yaitu Kelurahan Kebonsari Kecamatan Sukun, direkomendasikan peningkatan ketersediaan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan sampah.
- b. Berdasarkan pada kesesuaian kebutuhan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur, kelurahan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing, direkomendasikan peningkatan kesesuaian pembangunan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan dan kesesuaian jalur pejalan kaki karena dirasa belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Berdasarkan pada kesesuaian kebutuhan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur, kelurahan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing, direkomendasikan peningkatan kesesuaian pembangunan infrastruktur perumahan berupa pengelolaan persampahan dan kesesuaian jalur pejalan kaki karena dirasa belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- d. Berdasarkan pada pemanfaatan infrastruktur kelurahan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah kelurahan Wonokoyo, Kecamatan Kedungkandang, direkomendasikan peningkatan 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.
- e. Kemudian berdasarkan pada nilai indeks kepuasan layanan infrastruktur terkait kontribusi terhadap perekonomian kelurahan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah kelurahan Kebonsari, Kecamatan Sukun, direkomendasikan peningkatan infrastruktur perumahan berupa unit pengolahan air bersih, infrastruktur pencegahan covid-19 berupa sarana cuci tangan,

infrastruktur perumahan berupa sanitasi dan fasilitas terminal tipe C dirasa belum dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

6.2. Saran

1. Kegiatan Pengukuran IKLI hendaknya tetap dilaksanakan pada tahun-tahun mendatang untuk mengetahui kepuasan pelayanan infrastruktur di Kota Malang berdasarkan harapan dan kepuasan masyarakat.
2. Pengukuran IKLI pada tahun-tahun mendatang sebaiknya dilakukan menggunakan instrument penelitian dengan model skala sikap yang sama, demikian halnya dengan penentuan sampel dan responden.
3. Keberadaan kelurahan yang memiliki nilai indeks terendah terkait ketersediaan fisik dan kualitas fisik, dapat menjadi rekomendasi dalam perancangan program penanganan di tahun selanjutnya.