



PUPR
SIGAP MEMBANGUN NEGERI

LAPORAN AKHIR

INDEKS KEPUASAN LAYANAN

INFRASTRUKTUR PUPR

PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

TAHUN 2025



PELAKSANA KEGIATAN:

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NUSA CENDANA

FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK

Jln. Adisucipto – Penfui Kupang - NTT

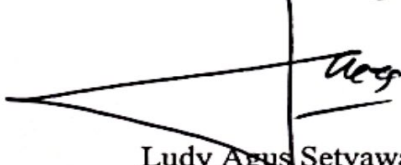
LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN AKHIR
INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR PUPR PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2025**

Disahkan di Kupang

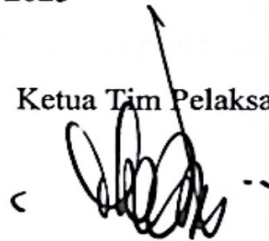
Pada Tanggal 03 Desember 2025

Ketua Tim Pengawas



Ludy Agus Setyawan, ST
NIP: 19840809 200903 1 004

Ketua Tim Pelaksana



Dr. Ir. Andi Hidayat Rizal, MT
NIP: 196112221989031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Akhir Kajian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur ini dapat diselesaikan. Laporan ini merupakan langkah awal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan infrastruktur di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kajian indeks kepuasan layanan infrastruktur ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap infrastruktur yang ada, serta mengkategorikan layanan-layanan infrastruktur PUPR yang termasuk dalam prioritas utama, prioritas rendah, dipertahankan, dan berlebihan. Dengan demikian, diharapkan dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan dan program pembangunan infrastruktur yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan laporan ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan infrastruktur yang lebih baik di Provinsi Nusa Tenggara Timur dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kupang, Desember 2025

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Lingkup Kegiatan Studi	5
1.6 Keluaran	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Infastruktur	8
2.2 Jenis-jenis Infrastruktur.....	9
2.3 Pelayanan Publik	11
2.4 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur	12
2.4.1 Teori Kepuasan Masyarakat	12
2.4.2 Layanan Infrastruktur.....	13
2.4.3 Indikator Layanan Infrastruktur	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Pendekatan Penelitian	16
3.2 Lokasi dan Waktu.....	16
3.3 Pengembangan Instrumen Penelitian	16
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
3.4.1 Uji Validitas	17
3.4.2 Uji Reliabilitas	18
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	18
3.6 Populasi dan Teknik Sampling.....	19
3.7 Teknik Analisis	21
3.7.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	21
3.7.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	22
3.7.3 Analisis Kesenjangan (GAP)	23
3.7.4 Analisis Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur	23

3.8	Diagram Alir Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Gambaran Umum Wilayah Studi	26
4.1.1	Geografis dan Administrasi Wilayah.....	26
4.1.2	Demografi Wilayah.....	27
4.1.3	Sosial Ekonomi Wilayah.....	29
4.1.4	Pesebaran Infrastruktur	30
4.1.5	Demografi Responden	39
4.1.6	Justifikasi Responden.....	40
4.2	Hasil Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur 41	
4.3	Pembahasan.....	60
4.3.1	Layanan Infrastruktur Jalan Raya	60
4.3.2	Layanan Infrastruktur Irigasi	62
4.3.3	Layanan Infrastruktur Sumur Bor.....	63
4.3.4	Layanan Infrastruktur SPAM.....	65
4.3.5	Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR NTT 2025	66
BAB V PENUTUP.....		67
5.1	Implikasi Kebijakan	67
5.2	Interpretasi Menyeluruh	69
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ruang Lingkup dan Indikator Kajian IKLI	16
Tabel 2. Jumlah Responden Survei Per Kabupaten	20
Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu	21
Tabel 4. Luas Daerah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Nusa Tenggara	27
Tabel 5. Jumlah Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin di Provinsi Nusa Tenggara Timur	29
Tabel 6. Data Sebaran Infrastruktur Jalan Provinsi	31
Tabel 7. Data Sebaran Infrastruktur Irigasi.....	34
Tabel 8. Data Sebaran Infrastruktur Sumur Bor dan Sarana Pendukungnya.....	36
Tabel 9. Data Sebaran Infrastruktur SPAM.....	38
Tabel 10. Analisis IKM Layanan Infrastruktur Jalan	42
Tabel 11. Analisis IPA Layanan Infrastruktur Jalan.....	42
Tabel 12. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur Jalan	45
Tabel 13. Analisis IKM Layanan Infrastruktur Irigasi	46
Tabel 14. Analisis IPA Layanan Infrastruktur Irigasi.....	47
Tabel 15. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur Irigasi	49
Tabel 16. Analisis IKM Layanan Infrastruktur Sumur Bor	51
Tabel 17. Analisis IPA Layanan Infrastruktur Sumur Bor	51
Tabel 18. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur Sumur Bor	54
Tabel 19. Analisis IKM Layanan Infrastruktur SPAM.....	55
Tabel 20. Analisis IPA Layanan Infrastruktur SPAM.....	56
Tabel 21. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur SPAM.....	58
Tabel 22. Bobot Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur.....	60
Tabel 23 Total Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Alir Penelitian	25
Gambar 2. Peta Provinsi Nusa Tenggara Timur	26
Gambar 3. Peta Kepadatan Penduduk NTT	28
Gambar 4. Diagram Tingkat Pendidikan Responden	40
Gambar 5. Diagram Jenis Pekerjaan Respoden	40
Gambar 6. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur Jalan	43
Gambar 7. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur Irigasi	48
Gambar 8. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur Sumur Bor	52
Gambar 9. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur SPAM	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Chi-Square.....	75
Lampiran 2. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur Jalan	76
Lampiran 3. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur Irigasi	80
Lampiran 4. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur Sumur Bor.....	83
Lampiran 5. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur SPAM.....	87
Lampiran 6. Dokumentasi Focus Group Discussion (FGD 1).....	91
Lampiran 7. Resume FGD 1 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur 2025.....	92
Lampiran 8. Daftar Hadir FGD 1 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur 2025	93
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	98
Lampiran 10. Hasil Uji Validasi Item Pertanyaan Yang Diperbaiki	121
Lampiran 11. Surat Keputusan Pengangkatan Tim Enumerator	124
Lampiran 12. Dokumentasi Enumerator.....	127
Lampiran 13. Rapat Penyempurnaan Laporan Akhir	146
Lampiran 14. Rekap Jawaban Responden	148
Lampiran 15. Dokumentasi Presentasi Laporan Pendahuluan (29/09/2025).....	159
Lampiran 16. Dokumentasi Presentasi Laporan Antara (23/10/2025)	160
Lampiran 17. Dokumentasi Presentasi Laporan Akhir (01/12/2025).....	162

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan suatu negara adalah tercapainya kesejahteraan rakyat secara menyeluruh. Salah satu indikator kesejahteraan adalah peningkatan kualitas hidup warga negara. Peningkatan kualitas hidup ini bukan hanya terjaminnya fasilitas dalam jumlah dan luas yang meningkat namun juga penilaian dan persepsi individu terhadap peningkatan kualitas layanan yang berhubungan dengan kebutuhan infrastruktur (Lee, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan infrastruktur mencerminkan permintaan warga dan pentingnya kecukupan yang ditunjukkan dengan indeks layanan infrastruktur untuk menetapkan prioritas investasi dana pemerintah. Evaluasi yang digunakan dalam model ini mencakup kegunaan, aksesibilitas, dan kecepatan pemulihan.

Aman et al (2016) menyatakan bahwa pembangunan infrastruktur perlu untuk dievaluasi baik dari aspek kualitasnya maupun dari aspek keterbutuhan masyarakat atas infrastruktur tersebut. Salah satu ukuran dalam menghitung kepuasan terhadap pembangunan adalah dengan model *Quality Function Development* (QFD) yaitu ekspektasi pengguna terhadap infrastruktur, ekspektasi bersifat dinamis disebabkan oleh perubahan kondisi ekonomi, teknologi, peraturan lingkungan, dan lain sebagainya. Kondisi ekspektasi pelanggan yang dinamis atau berubah-ubah membutuhkan survei berulang dan komunikasi terus-menerus. Sehingga dapat memprediksi respons pengguna dan dapat digunakan sebagai alat yang berharga dan membantu proses pengambilan keputusan pemerintah dalam membangun infrastruktur.

Infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan ekonomi serta dipandang sebagai lokomotif pembangunan nasional dan daerah. Pembangunan infrastruktur termasuk kedalam pembangunan fisik dimana memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pemenuhan hak dasar masyarakat seperti pangan, sandang, papan, pendidikan, dan kesehatan. Infrastruktur yang biasa sering disebut sebagai sarana dan prasarana fisik ini, memiliki keterkaitan yang kuat dengan laju pertumbuhan ekonomi suatu wilayah (Sukwika 2018). Hal tersebut ditandai dengan wilayah yang memiliki kelengkapan sistem infrastruktur yang berfungsi lebih baik akan berdampak pada tingkat kesejahteraan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Sebaliknya, keberadaan infrastruktur yang kurang berfungsi dengan baik mengakibatkan timbulnya

permasalahan sosial seperti penolakan dari masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun.

Indeks kepuasan layanan infrastruktur selanjutnya di sebut IKLI merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan infrastruktur yang dilakukan dengan cara mengukur bagaimana kepuasan masyarakat atas pembangunan yang telah dilakukan, sejauh mana pemanfaatan dan kemanfaatan bagi masyarakat, IKLI disusun sebagai salah satu dasar untuk mengukur pencapaian sasaran dalam pembangunan infrastruktur berdasarkan atas suara pengguna secara langsung. Indeks ini juga diharapkan menjadi suatu tools yang menghasilkan gambaran untuk mengetahui perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif, dan kredibel baik pembangunan fisik maupun aspek manfaat (*outcome*).

Pengukuran Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur secara berkala (1 tahun sekali) merupakan sarana evaluasi bagi pemerintah daerah untuk menilai seberapa baik pembangunan infrastruktur yang sudah berjalan. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur memberikan informasi perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat.

Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu melakukan survei kepuasan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). IKLI akan menilai kualitas penyediaan infrastruktur berdasarkan persepsi masyarakat, membandingkan harapan dan kebutuhan mereka, sehingga menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menentukan prioritas perbaikan infrastruktur di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dari kegiatan Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Provinsi Nusa Tenggara Timur tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah RI No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Pemerintah RI No. 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah RI No. 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
8. Peraturan Pemerintah RI No. 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Laporan Dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;

17. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Laporan Dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; dan
18. Instrumen Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2025 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Dan Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2025-2029.
19. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 tahun 2025 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Nusa Tenggara Timur 2025-2029.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan yang akan di bahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan infrastruktur PUPR di Provinsi NTT saat ini?
2. Seberapa besar indeks harapan masyarakat sebagai pengguna layanan infrastruktur PUPR di Provinsi NTT?
3. Bagaimana tingkat kesenjangan antara kepuasan terhadap kinerja layanan infrastruktur PUPR dan harapan masyarakat di Provinsi NTT?
4. Layanan infrastruktur PUPR mana saja yang termasuk dalam kategori prioritas utama, prioritas rendah, dipertahankan, dan berlebihan di Provinsi NTT?
5. Bagaimana cara meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan infrastruktur PUPR di Provinsi NTT berdasarkan hasil pengukuran kepuasan dan harapan masyarakat?

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR (IKLI) tahun 2025 ini adalah untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan infrastruktur PUPR melalui survei persepsi masyarakat terhadap penyediaan infrastruktur PUPR yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Tujuan kajian ini adalah:

1. Mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan infrastruktur PUPR;
2. Mengukur indeks harapan masyarakat sebagai pengguna layanan infrastruktur PUPR;
3. Mengukur tingkat kesenjangan antara kepuasan terhadap kinerja layanan dan harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan;

4. Mengkategorikan layanan-layanan infrastruktur PUPR yang termasuk dalam prioritas utama, prioritas rendah, dipertahankan, dan berlebihan; dan
5. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan infrastruktur PUPR di provinsi NTT

1.5 Lingkup Kegiatan Studi

Adapun lingkup kegiatan ini terbatas pada:

1. Pengumpulan data infrastruktur PUPR Provinsi NTT yang tersebar di Kota/ Kabupaten (seperti: jalan, irigasi, Sumur Bor, dan SPAM);
2. Penyusunan dan pemaparan rancangan konseptual pelaksanaan kegiatan yang disampaikan kepada Dinas PUPR Provinsi NTT dan Stakeholder terkait;
3. Penentuan variabel dan unsur-unsur beserta kriteria-kriteria dalam unsur penilaian kepuasan layanan masyarakat sesuai fungsi layanan infrastruktur PUPR;
4. Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner;
5. Pengumpulan data jumlah populasi masyarakat di wilayah pelayanan infrastruktur PUPR Provinsi NTT;
6. Penentuan jumlah sampel dari jumlah populasi yang ada;
7. Pengumpulan data menggunakan observasi langsung, survey/wawancara dan metode lainnya yang relevan;
8. Analisa indeks kepuasan layanan dan harapan masyarakat terhadap insfrastruktur;
9. Analisa tingkat kesenjangan antara kepuasan masyarakat dan harapan masyarakat terhadap layanan infrastruktur PUPR Pemerintah Provinsi NTT;
10. Pengelompokan layanan-layanan infrastruktur PUPR yang merupakan prioritas utama, prioritas rendah, dipertahankan, berlebihan;
11. Penyusunan dan pemaparan draft laporan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR yang disampaikan kepada Dinas PUPR Provinsi NTT dan Stakeholder terkait;
12. Penyusunan laporan akhir dan penyempurnaan dokumen, yang dapat digunakan sebagai bahan perencanaan pembangunan daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan
13. Publikasi dokumen Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR (IKLI).

1.6 Keluaran

Keluaran yang dihasilkan oleh Tim Pelaksana Swakelola adalah sebagai berikut:

1. FGD 1 untuk melakukan studi literasi dan penggalian informasi data infrastruktur PUPR Provinsi NTT yang tersebar di Kota/ Kabupaten dari stakeholder terkait;
2. Mempresentasikan laporan pendahuluan berupa laporan indeks kepuasan terhadap layanan infrastruktur PUPR yang mencakup:
 - a. Identifikasi rumusan masalah terkait kepuasan masyarakat dan harapan Masyarakat terhadap layanan infrastruktur PUPR
 - b. Identifikasi kebutuhan data dan informasi pendukung yang dibutuhkan dari stakeholder terkait
 - c. Metode pengumpulan data
 - d. Metode pengolahan data
3. Mempresentasikan laporan antara berupa hasil analisa yang mencakup:
 - a. Pengolahan Data primer dan sekunder (termasuk data dari FGD dengan stakeholder);
 - b. Analisa indeks kepuasan layanan dan harapan masyarakat terhadap insfrastruktur;
 - c. Analisa tingkat kesenjangan antara kepuasan masyarakat dan harapan masyarakat terhadap layanan infrastruktur PUPR Pemerintah Provinsi NTT;
 - d. Pengelompokan layanan — layanan infrastruktur PUPR yang merupakan prioritas utama, prioritas rendah, dipertahankan, berlebihan;
4. Mempresentasikan draft laporan akhir yang berisikan Dokumen laporan indeks kepuasan layanan infrastruktur PUPR;
5. Laporan akhir yang berisikan Dokumen laporan indeks kepuasan layanan infrastruktur PUPR;
6. Publikasi hasil Dokumen laporan indeks kepuasan layanan infrastruktur PUPR;
7. Pelaksana Swakelola wajib melakukan alih pengetahuan kepada personil Satuan Kerja;
8. *Soft file* berisikan seluruh data serta dokumen pendukung lainnya;
9. Foto dokumentasi kegiatan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan indeks kepuasan Layanan infrastruktur PUPR (IKLI) ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, dasar hukum, lingkup pembahasan yang menjelaskan tentang kegiatan studi dan batasan studi, menjelaskan maksud dan tujuan studi, batasan dan indikator keluaran serta sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meliputi pendekatan teori dan kerangka pikir pelaksanaan kegiatan

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu, pengumpulan dan olah data serta teknik analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi profil wilayah studi, hasil analisis data survei dan pembahasan dari hasil analisis

BAB 5 PENUTUP

Bab ini meliputi implikasi kebijakan dan interpretasi menyeluruh dari apa yang telah di bahas pada bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Infastruktur

Infrastruktur merujuk pada sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan-bangunan gedung dan fasilitas publik yang lain yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup sosial dan ekonomi. Sistem infrastruktur merupakan pendukung utama fungsi-fungsi sistem sosial dan ekonomi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

Menurut Kodoatie (2005), infrastruktur adalah sistem fisik yang menyediakan sarana transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung, serta fasilitas publik lain yang dibutuhkan untuk mendukung kebutuhan dasar masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Sementara itu, Todaro & Smith (2011) menekankan bahwa infrastruktur merupakan faktor pendukung utama pembangunan yang menentukan aksesibilitas wilayah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Infrastruktur adalah bidang yang kompleks dengan begitu banyak komponen yang berbeda di bawahnya, tetapi semuanya dapat dikategorikan menjadi dua jenis infrastruktur utama, yaitu infrastruktur keras dan infrastruktur yang lembut. Di antara komponen yang diklasifikasikan di bawah infrastruktur keras adalah aset modal seperti utilitas, kendaraan transportasi, sistem telekomunikasi, jalan, kereta api, kereta bawah tanah, lampu lalu lintas dan lampu jalan, bendungan, dinding dan gorong, system drainase, bandara dan terminal bus, dan jembatan. (Skorobogatova, 2017)

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

Infrastruktur yang digunakan di perkotaan biasanya untuk memasok daya, air dan gas secara konsisten menjadi suatu kesatuan Karena masyarakat bergantung secara penuh pada infrastruktur fisik. (Avritzer,2015). Pengertian infrastruktur merujuk pada sistem fisik dalam menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan-bangunan gedung dan fasilitas publik lain seperti listrik, telekomunikasi, air bersih yang

dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup social dan ekonomi (Grigg, 1988; Posumah, 2015).

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

Pada Dinas PUPR, infrastruktur mencakup jalan provinsi, jembatan penghubung antarwilayah, saluran irigasi pertanian, penyediaan air bersih dan sanitasi, pembangunan gedung pemerintah daerah, pengendalian banjir, serta penyediaan rumah khusus atau subsidi. Semua bentuk infrastruktur ini dirancang untuk mendukung kelancaran aktivitas masyarakat serta mempercepat pembangunan wilayah di Nusa Tenggara Timur (NTT).

Fungsi infrastruktur tidak hanya sebagai fasilitas fisik, melainkan juga sebagai penggerak pembangunan daerah. Menurut Sjafrizal (2016), infrastruktur berfungsi untuk:

1. Meningkatkan konektivitas wilayah melalui jaringan jalan dan jembatan sehingga distribusi barang dan jasa menjadi lebih lancar.
2. Mendukung produktivitas sektor ekonomi seperti pertanian melalui irigasi, perdagangan melalui akses jalan, dan pariwisata melalui transportasi dan fasilitas publik.
3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan adanya akses air bersih, sanitasi yang layak, dan perumahan yang memadai.
4. Mengurangi risiko bencana melalui infrastruktur pengendalian banjir dan drainase.
5. Mendorong pemerataan pembangunan sehingga daerah-daerah tertinggal dapat sejajar dengan wilayah lain.

Berdasarkan fungsi-fungsi ini, pembangunan infrastruktur publik oleh pemerintah daerah khususnya Dinas PUPR, memiliki peran strategis dalam mempercepat pembangunan daerah dan meningkatkan kualitas layanan publik.

2.2 Jenis-jenis Infrastruktur

Menurut Kodoatie (2005), infrastruktur sebagai pendukung utama sistem sosial dan sistem ekonomi dilaksanakan dalam konteks keterpaduan dan menyeluruh.

Infrastruktur yang merupakan fasilitas yang dikembangkan untuk fungsi-fungsi pemerintahan dalam hal pelayanan publik tidak dapat berfungsi sendiri-sendiri dan terpisah. Keterpaduan tersebut menentukan nilai optimasi pelayanan infrastruktur itu sendiri. Berdasarkan jenisnya, infrastruktur dibagi dalam 13 kategori (Grigg, 1988) sebagai berikut:

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

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

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

Infrastruktur dapat dibedakan menjadi 2 kelompok yaitu infrastruktur berdasarkan fungsi dan peruntukannya. Familoni (2004: 20) menjelaskan bahwa infrastruktur dibedakan menjadi infrastruktur ekonomi dan sosial. Infrastruktur ekonomi memegang peranan penting dalam mendorong kinerja pertumbuhan ekonomi di berbagai negara.

Infrastruktur ekonomi diantaranya utilitas publik seperti tenaga listrik, telekomunikasi, suplai air bersih, sanitasi dan saluran pembuangan dan gas. Kemudian juga termasuk pula pekerjaan umum, seperti jalan, kanal, bendungan, irigasi dan drainase serta proyek transportasi seperti jalur kereta api, angkutan kota, waterway, dan bandara. Sedangkan infrastruktur sosial dapat dibedakan menjadi infrastruktur pendidikan dan kesehatan.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik meliputi penyediaan sarana dan prasarana dasar seperti jalan, jembatan, irigasi, air bersih, sanitasi, perumahan, dan infrastruktur pengendalian banjir yang ditujukan untuk mendukung kehidupan sosial-ekonomi masyarakat. Pemerintah, dalam hal ini Dinas PUPR, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur yang memadai, berkualitas, serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi yang juga sejalan dengan prinsip-prinsip dalam UU No. 25 Tahun 2009, yaitu:

1. Efektivitas

Layanan infrastruktur harus mencapai tujuan pembangunan daerah, misalnya meningkatkan konektivitas, produktivitas pertanian, dan distribusi barang.

2. Efisiensi

Layanan harus diberikan dengan penggunaan sumber daya (anggaran, tenaga, dan waktu) secara optimal, tanpa pemborosan.

3. Aksesibilitas

Infrastruktur publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk di daerah terpencil dan perbatasan.

4. Keadilan

Pelayanan infrastruktur harus merata dan tidak diskriminatif, sehingga masyarakat di semua wilayah mendapatkan manfaat yang seimbang.

5. Kepuasan pengguna

Keberhasilan pembangunan infrastruktur dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Jika masyarakat merasakan manfaat langsung, maka kualitas layanan dianggap baik.

Prinsip-prinsip ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya soal penyediaan fisik, tetapi juga menyangkut kualitas layanan, partisipasi masyarakat, dan keberlanjutan pembangunan.

2.4 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

Pemerintah dalam proses menuju *good governance* melaksanakan fungsi pelayanan publik secara prima/ excelent. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai acuan keberhasilan penyelenggaraan dalam hal pelayanan. Kedua peraturan tersebut diturunkan menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Peraturan ini menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah sudah menerapkan berbagai kebijakan untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia baik dari segi kualitas maupun kualitas.

2.4.1 Teori Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Linder Pelz dalam Goteb, Grewal dan Brown (dalam Tjiptono, 2004) bahwa kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sementara Engel (dalam Tjiptono, 2004) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi tersebut di atas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi.

2.4.2 Layanan Infrastruktur

Infrastruktur merupakan suatu kegiatan yang menciptakan atau menambah guna (*utility*). Guna yang diciptakan oleh kegiatan infrastruktur adalah guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*). Menciptakan guna tempat, berkaitan dengan kegiatan pemindahan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain. Dengan berpindahnya suatu barang dari daerah produksi ke daerah pasar, maka gunanya atau nilai dari barang tersebut lebih tinggi karena dibutuhkan oleh banyak konsumen yang mampu membayar dengan harga yang lebih mahal. Untuk itu, pembangunan infrastruktur yang baik dan memadai akan menunjang kelancaran transportasi dalam memindahkan barang atau orang. Guna waktu adalah mampu memindahkan barang atau orang dari suatu tempat asal ke tempat tujuan dalam waktu yang lebih cepat dan singkat. Pemindahan barang dalam waktu yang lebih cepat dan singkat. Pemindahan barang dalam waktu yang lebih cepat memberikan kegunaan yang lebih besar karena barang sampai ditempat tujuan adalah tepat waktu dan barangnya dalam kondisi baik.

Selain menciptakan guna tempat dan guna waktu, pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur akan memberikan manfaat yang positif dilihat dari aspek ekonomi, sosial, budaya dan politik. Manfaat ekonomi dari kegiatan pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur, yaitu:

1. Memperluas pasar atau daerah pemasaran yang berdampak terhadap peningkatan pendapatan dan keuntungan bagi produsen. Daerah yang mempunyai infrastruktur

yang baik akan mudah berhubungan dengan daerah yang juga mempunyai infrastruktur yang baik, sehingga pasar atau wilayah pemasaran semakin luas. Ini akan berbeda dengan daerah yang infrastrukturnya jelek akan membuat stagnan pasar dan daerah pemasarannya.

2. Mengurangi perbedaan harga antar daerah menjadi sekecil mungkin sehingga harga barang-barang menjadi stabil. Infrastruktur yang baik akan memudahkan transportasi dalam menjangkau kebutuhan daerah tertentu pada daerah lain, sehingga harga barang di suatu tempat tidak dibebani dengan biaya transportasi yang lebih mahal.
3. Infrastruktur yang baik akan mendorong kelancaran transportasi dan mampu menjangkau daerah yang luas serta mendorong daerah-daerah melakukan spesialisasi produksi sesuai potensi yang dimiliki berarti mampu menerapkan prinsip keunggulan komparatif (*comparative cost*), yaitu memproduksi barang dengan biaya murah.

Pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur memberikan manfaat sosial dan budaya, misalnya

1. Dalam bidang budaya dan seni, adanya pengenalan budaya dan seni dari daerah yang dulunya terpencil atau infrastruktur tidak baik, sehingga budaya dan seni daerah tersebut lestari dan berkembang.
2. Dalam bidang pendidikan, buku-buku pelajaran dari daerah maju dapat dikirimkan ke daerah-daerah yang tertinggal sehingga dapat mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Dalam bidang kesehatan, daerah-daerah yang mengalami gizi buruk atau sedang dilanda wabah penyakit atau bencana alam lainnya dapat segera dilakukan bantuan kesehatan.
4. Dengan adanya infrastruktur yang baik dapat menjalin erat rasa solidaritas dan persaudaraan antar daerah.

2.4.3 Indikator Layanan Infrastruktur

1. Ketersediaan fisik (*availability*) adalah bahwa dalam setiap aktivitas belanja negara yang diperuntukan bagi kegiatan fisik tentunya indikator dasarnya akan menghasilkan output yang berupa barang/bangunan secara fisik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketersediaan secara fisik mutlak harus dipenuhi oleh aktivitas belanja fisik;

2. Kualitas fisik (*quality*) adalah kualitas output yang dihasilnya, yaitu bahwa aspek efektifitas akan lebih reliable apabila cakupannya lebih luas, yaitu tidak hanya keterpenuhan secara fisik tetapi juga didukung kualitas output yang baik dan optimal;
3. Kesesuaian (*appropriateness*) adalah kesesuaian antara kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilandasi dasar pemikiran bahwa kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan akan memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat selaku penerima manfaat;
4. Efektifitas pemanfaatan (*utility*) adalah tingkat pemanfaatan atas output yang telah dihasilkan, yaitu semakin besar pemanfaatan atas output, maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya; dan
5. Kontribusi terhadap perekonomian. Hal ini dilandasi pemikiran bahwa pembangunan infrastruktur dilakukan untuk menunjang berbagai kegiatan perekonomian sehingga perlu untuk menilai.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan lingkup kegiatan dan permasalahan-permasalahan, penelitian ini termasuk kategori non-eksperimental. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kombinasi antara penelitian kualitatif dan kuantitatif.

3.2 Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan oleh tim dari Universitas Nusa Cendana serta bekerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kegiatan ini dilaksanakan di Provinsi Nusa Tenggara Timur selama 123 hari kalender terhitung sejak 08 Agustus hingga 08 Desember 2025.

3.3 Pengembangan Instrumen Penelitian

Keberhasilan dari pembangunan infrastruktur adalah apabila indikator manfaat (*Outcome*) atau dampak (*impact*) dapat dicapai, artinya pembangunan tersebut dapat memberikan manfaat secara langsung terhadap masyarakat misalnya akses transportasi menjadi mudah dan cepat, sedangkan dari dampak jika pembangunan tersebut akan memberikan perubahan dalam lingkungan menjadi lebih sederhana, mudah dan meningkat.

Terkait dengan pengukuran efektivitas tiap-tiap jenis infrastruktur, teori yang digunakan mengadopsi Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Peraturan MENPAN-RB 14/2017 dan dimodifikasi dengan pendekatan teori sistem Gibson, Donely, dan Ivancevich (1997). Dalam IKLI, juga akan dikembangkan berdasarkan sektor infrastruktur yang ditinjau sebagai dasar pemikiran pemilihan variabel sebagai indikator terpenuhinya aspek efektivitas. Indikator ini yang akan ditanyakan pada masyarakat guna menggali persepsi masyarakat Provinsi NTT mengenai setiap jenis layanan infrastruktur yang diterimanya. Beberapa indikator pada jenis infrastruktur ini selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Secara operasional, indikator kepuasan masyarakat akan layanan infrastruktur yang akan dianalisa sebagai berikut :

Tabel 1. Ruang Lingkup dan Indikator Kajian IKLI

No	Jenis Infrastruktur	Aspek	Indikator
1	Jalan Raya	Penilaian kepuasan layanan infastruktur jalan raya mencakup	Ketersediaan fisik
			Kualitas fisik

No	Jenis Infrastruktur	Aspek	Indikator
		ketersediaan dan kondisi fisik jalan raya, fasilitas pendukung jalan (trotoar, drainase,dll.), serta fasilitas penunjang jalan (rambu-rambu, lampu jalan, APILL, dll.)	Peran terhadap konektivitas antar wilayah Tingkat pemanfaatan infrastruktur Kontribusi terhadap pergerakan orang dan barang
2	Irigasi	Penilaian kepuasan layanan infastruktur irigasi mencakup aspek ketersediaan dan kondisi fisik irigasi, kinerja operasional (ketersediaan air, efektivitas penyaluran termasuk jumlah dan waktu)	Ketersediaan fisik jaringan irigasi Kualitas fisik jaringan irigasi Kontinuitas air irigasi Tingkat pemanfaatan Kontribusi terhadap peningkatan produksi pertanian
3	Sumur Bor	Penilaian kepuasan layanan infastruktur sumur bor mencakup aspek ketersediaan dan kondisi fisik sumur bor, kualitas air, kuantitas, kontinuitas pasokan, serta keoptimalan pemanfaatan	Ketersediaan fisik sumur bor Kualitas fisik sumur bor Kontinuitas debit air Tingkat pemanfaatan sumur bor Kontribusi sumur bor terhadap kebutuhan air
4	SPAM	Penilaian kepuasan layanan infastruktur SPAM mencakup aspek teknis seperti ketersediaan, kondisi, dan kualitas (air minum/air bersih dan fisik jaringan) serta kontribusi terhadap kesehatan masyarakat	Ketersediaan fisik Kualitas air minum/air bersih Kualitas fisik Efektivitas pemanfaatan (<i>utility</i>) Kontribusi terhadap kesehatan masyarakat

Sumber: Data Survei IKLI 2025

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat pengujian terhadap instrumen kuesioner yang dibentuk sedekimian rupa guna mengukur ketepatan, kecermatan dan sahnya suatu instrumen kuesioner (Kusuma, 2016). Uji validitas dilakukan yang mempunyai tujuan untuk mengetahui tentang validitas data yang diperoleh dari pembagian kuesioner (Ghozali, 2021). Sah atau tidaknya suatu kuesioner dapat menjadi alasan digunakannya uji validitas. Valid ialah instrumen tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2015). Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika r hitung $>$ r tabel pada tingkat $\alpha = 5\%$, maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

- b. Jika r hitung $< r$ tabel pada tingkat $\alpha = 5\%$, maka variabel tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

Apabila suatu data dalam penelitian yang dilakukan terdapat data yang tidak valid, maka peneliti bisa melakukan tindakan perbaikan dengan cara mengganti struktur dan maksud kalimat.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat yang digunakan untuk menguji atau mengukur kepercayaan instrument kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk yang berguna untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan konsisten jika pengukuran tersebut diulang dari waktu ke waktu. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas merupakan metode alpha (α) dalam model Cronbach Alpha, yang apabila variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,60$ maka variabel tersebut bisa dikatakan reliable. Menurut Ghazali (2021) uji reliabilitas yang digunakan untuk mengukur kuesioner bisa dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r} \quad (1)$$

Dengan:

α : Koefisien reliabilitas

k : Jumlah variabel bebas dalam persamaan

r : Koefisien rata-rata korelasi antar variable

Masing-masing skor dari item pernyataan akan dilampirkan dalam tabel (Lampiran 1).

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung di lokasi dengan suatu metode pengumpulan data melalui metode survey, *interview* atau wawancara dan penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu menggunakan studi kepustakaan yang relevan atau berkaitan dengan rumusan permasalahan dan mengambil data yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik melalui cara instansional ataupun melalui cara pengumpulan dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian ini.

Data sekunder yang dimaksud antara lain:

- a. Data infrastruktur PUPR yang tersebar dan menjadi kewenangan Provinsi dalam tiga tahun terakhir
- b. Data demografi kependudukan dari BPS dan referensi lain yang relevan.

3.6 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Nusa Tenggara Timur yang tersebar pada 21 kabupaten dan 1 kota. Mekanisme penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Krejcie and Morgan (Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017) sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\} \quad (1)$$

Dengan:

S : Jumlah Sampel

λ^2 : Lambda (faktor pengali) dengan dk =1, taraf kesalahan 5%

N : Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,05

Berdasarkan Persamaan 1, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$S = \frac{\{3,8415 \times 5656030 \times 0,5 \times 0,5\}}{\{0,0025(5656029) + 3,8415 \times 0,5 \times 0,5\}}$$

$$S = \frac{5432051,212}{14140,073 + 0,96040}$$

$$S = 384.13397737021 \approx 385 \text{ (pembulatan)}$$

Notes:

3,8415 : Nilai ini di peroleh dari table Chi-Square (Lampiran 1) dengan derajat kebebasan (dk) =1 dan taraf kesalahan 5%.

5656030 : Jumlah Populasi Penduduk (NTT dalam Angka, 2024).

Jadi sampel dalam survei ini sebanyak 385 responden. Jumlah sampel ini selanjutnya dikelompokan secara proporsional pada masing-masing wilayah Kabupaten/Kota yang berada di Provinsi NTT. Penentuan jumlah responden per kabupaten menggunakan metode *propotional sampling* secara random. Jumlah responden setiap kabupaten dihitung menggunakan rumus berikut:

$$n_i = \frac{\text{Jumlah penduduk kabupaten ke-i}}{\text{Jumlah penduduk Provinsi NTT}} \times \frac{n}{100} \quad (2)$$

Dengan:

n_i : Jumlah responden kabupaten ke-i

n : Jumlah sampel

Berikut contoh perhitungan jumlah responden per kabupaten.

$$\begin{aligned}
 \text{Sumba Barat} &= \frac{155010}{5656030} \times \frac{385}{100} \\
 &= 2,74 \times \frac{385}{100} \\
 &= 10,549 \approx 11 \text{ responden (pembulatan)}
 \end{aligned}$$

Perhitungan jumlah responden untuk masing-masing Kabupaten/Kota dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Jumlah Responden Survei Per Kabupaten

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Populasi Penduduk (NTT dalam Angka, 2024)	Persentase Penduduk (NTT dalam angka, 2024)	Sampel	Pembulatan
1	Sumba Barat	155,010	2.74	10.549	11
2	Sumba Timur	259,260	4.58	17.633	18
3	Kupang	380,210	6.72	25.872	26
4	Timor Tengah Selatan	481,280	8.51	32.7635	33
5	Timor Tengah Utara	275,440	4.87	18.7495	19
6	Belu	235,710	4.17	16.0545	16
7	Alor	225,020	3.98	15.323	15
8	Lembata	143,350	2.53	9.7405	10
9	Flores Timur	292,520	5.17	19.9045	20
10	Sikka	340,330	6.02	23.177	23
11	Ende	281,370	4.97	19.1345	19
12	Ngada	174,090	3.08	11.858	12
13	Manggarai	334,460	5.91	22.7535	23
14	Rote Ndao	152,950	2.7	10.395	10
15	Manggarai Barat	276,280	4.89	18.8265	19
16	Sumba Tengah	92,350	1.63	6.2755	6
17	Sumba Barat Daya	328,770	5.81	22.3685	22
18	Nagekeo	168,360	2.98	11.473	12
19	Manggarai Timur	296,170	5.24	20.174	20
20	Sabu Raijua	94,790	1.68	6.468	6
21	Malaka	193,510	3.42	13.167	13
22	Kota Kupang	474,800	8.4	32.34	32
Total		5656030	100	385	385

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Kriteria utama responden adalah masyarakat yang telah menggunakan suatu layanan infrastruktur PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Hal ini dimaksudkan

agar data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan persepsi masyarakat atas kondisi infrastruktur yang mereka nikmati.

3.7 Teknik Analisis

3.7.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yakni:

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N \quad (2)$$

Dengan:

N : Bobot nilai per unsur

2. Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (3)$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25 \quad (4)$$

4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis Tingkat Kesenjangan antara Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan dari masyarakat menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tahapan analisis IPA dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata untuk setiap indikator yang dipersepsikan oleh pengguna, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (6)$$

Dengan:

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan pernyataan ke-i

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan pernyataan ke-i

X_i : Skor penilaian kinerja/kepuasan pernyataan ke-i

Y_i : Skor penilaian kepentingan pernyataan ke-i

2. Menghitung rata-rata total seluruh indikator tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \quad (7)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \quad (8)$$

Dengan:

$\bar{\bar{X}}$: Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan pernyataan ke-i

$\bar{\bar{Y}}$: Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan pernyataan ke-i

k : Jumlah indikator

3. Melakukan plot data setiap indikator pada matriks IPA

Setiap area memiliki kondisi khusus untuk setiap atribut, sehingga dapat dimasukkan ke dalam kategori di salah satu dari empat kuadran pada diagram kartesius, yakni sebagai berikut:

- i. Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan dimensi-dimensi yang dianggap penting namun pemberi layanan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pengguna layanan sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Dimensi inilah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

- ii. Kuadran II (pertahankan prestasi) menunjukkan dimensi yang dianggap penting oleh pengguna layanan, dan pemberi layanan telah memenuhi dimensi tersebut karena harus dijaga.
- iii. Kuadran III (prioritas rendah) hal tersebut menunjukkan dimensi yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan, dan kinerja kualitas layanan yang tidak terlalu istimewa, sehingga hal tersebut tidak menjadi masalah bagi pemberi layanan
- iv. Kuadran IV (berlebihan) menunjukkan ukuran yang lebih kecil sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna layanan, tetapi pemberi layanan menerapkannya secara berlebihan. Dalam hal ini, pemberi layanan mungkin perlu menurunkan tingkat kinerja setiap dimensi dalam kategori ini.

3.7.3 Analisis Kesenjangan (GAP)

Nilai gap merupakan selisih antara tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat ekspektasi (harapan/kepentingan).

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pengguna dianggap sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya bila total gap adalah negatif, maka pengguna kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Supriyana 2010).

Software yang digunakan terdiri dari *Microsoft Excel* dan *SPSS* versi 27 dan sejak dari input hingga running data, kontrol kualitas dilakukan secara ketat oleh ahli statistik. Proses pengolahan data setelah data di olah dengan *SPSS*, akan ditabulasikan (dengan bantuan *software Microsoft Excel*) berdasarkan urutan pertanyaan dalam kuesioner

3.7.4 Analisis Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

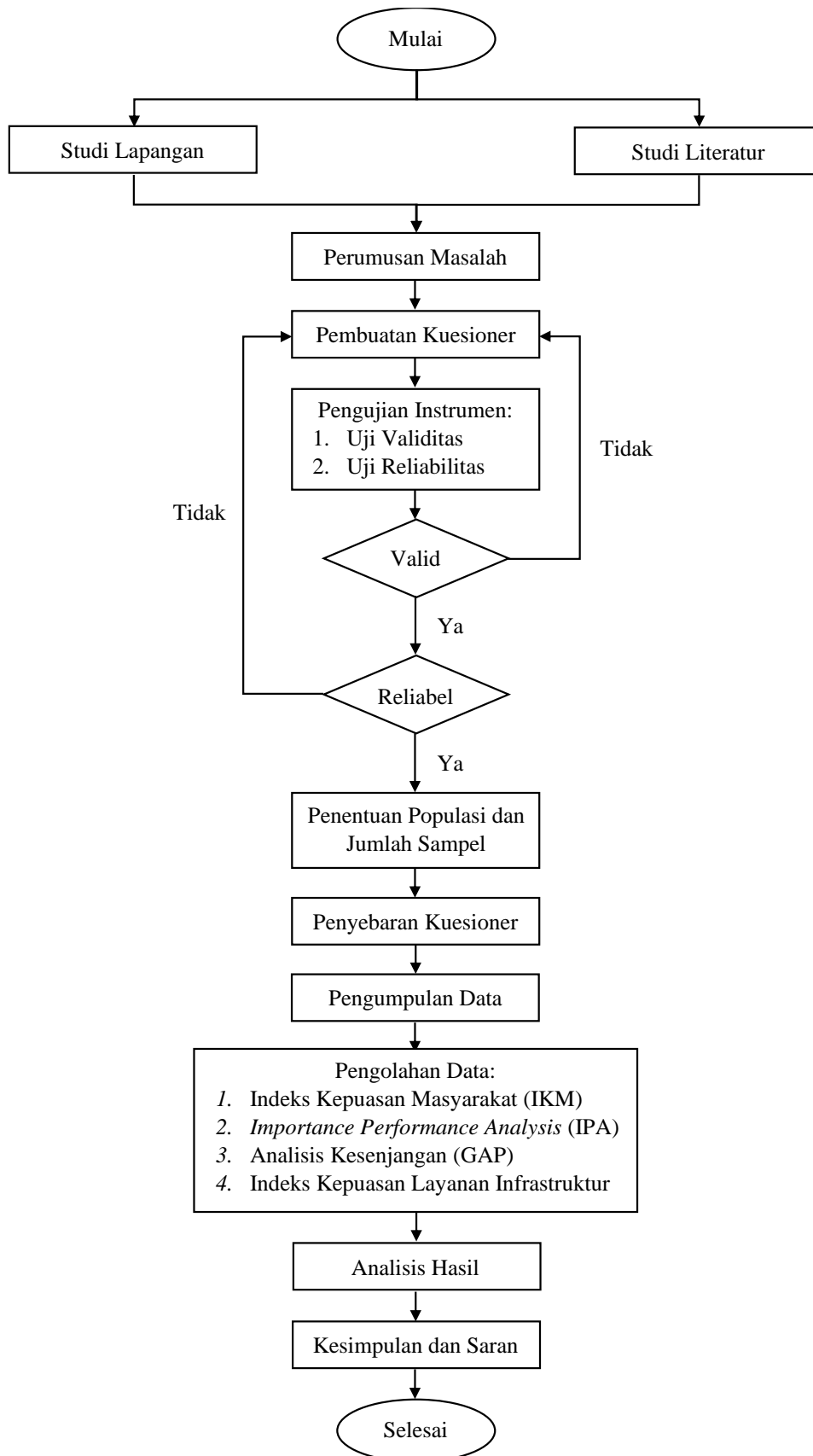
Setiap layanan infrastruktur memiliki tingkat kepentingan yang berbeda sesuai prioritas pembangunan yang tercantum dalam RPJMD Provinsi NTT Tahun 2024–2029. Oleh karena itu, masing-masing pelayanan infrastruktur diberikan bobot khusus yang merepresentasikan tingkat prioritas tersebut.

Setelah nilai IKM diperoleh, langkah berikutnya adalah melakukan penghitungan indeks akhir dengan cara mengalikan nilai IKM masing-masing infrastruktur dengan bobot yang telah ditetapkan. Proses ini menghasilkan Indeks Kepuasan Layanan

Infrastruktur yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan secara komprehensif dan terukur.

Nilai indeks akhir kemudian dianalisis untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur. Interpretasi dilakukan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan standar kualitas pelayanan, target kinerja RPJMD, serta kecenderungan perkembangan dari tahun sebelumnya. Hasil ini digunakan sebagai dasar evaluasi dan rekomendasi peningkatan kualitas layanan.

3.8 Diagram Alir Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian
Sumber: Data Survei IKLI 2025

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

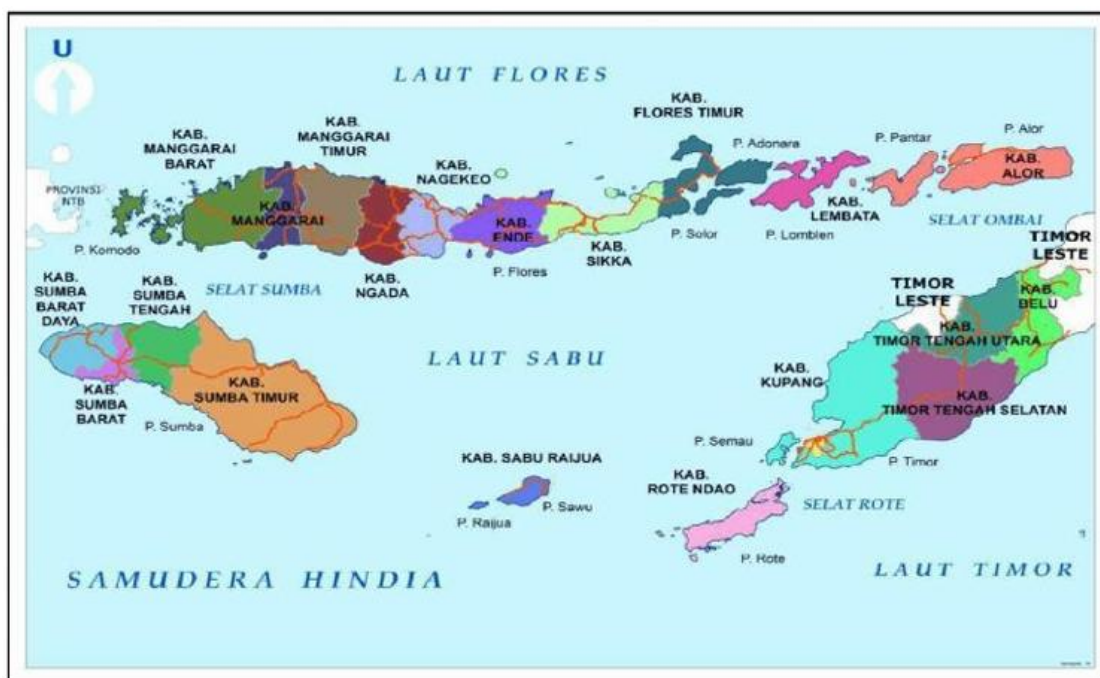
4.1 Gambaran Umum Wilayah Studi

4.1.1 Geografis dan Administrasi Wilayah

Nusa Tenggara Timur (NTT) merupakan Provinsi kepulauan yang mempunyai 1.192 pulau, di mana 432 pulau mempunyai nama dan 44 pulau berpenghuni. Luas wilayah 2.47.931,54 Km² yang terdiri dari wilayah daratan seluas 47.931,54 Km² dan wilayah lautan seluas 200.000 km². Secara geografis terletak di sebelah Selatan Khatulistiwa pada posisi 80 -120 Lintang Selatan dan 1180 – 1250 Bujur Timur.

NTT merupakan wilayah kepulauan yang disatukan Laut Sawu. Sebagai wilayah terdepan di Selatan Indonesia, posisinya sangat strategis karena berbatasan darat dengan Timor Leste (sebelah Timur) dan berbatasan laut dengan Australia (sebelah Selatan, Samudera Hindia/Lautan Indonesia). Sementara di sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Nusa Tenggara Barat dan sebelah Utara dengan Laut Flores.

Secara administratif wilayah NTT terbagi atas 21 Kabupaten dan 1 Kota dengan sebaran wilayah administratif seperti disampaikan pada gambar berikut.



Gambar 2. Peta Provinsi Nusa Tenggara Timur
Sumber: BAPPEDA Provinsi NTT, 2023

Wilayah administratif terluas adalah Kabupaten Sumba Timur 7.005 km² (14,61 persen) dan Kabupaten Kupang dengan luas 5.525,83 km² (11,53 persen), sedangkan wilayah terkecil adalah Kota Kupang dengan luas 180,27 km² (0,38 persen) dan Kabupaten Sabu Raijua dengan luas 460,47 km² (0,96 persen).

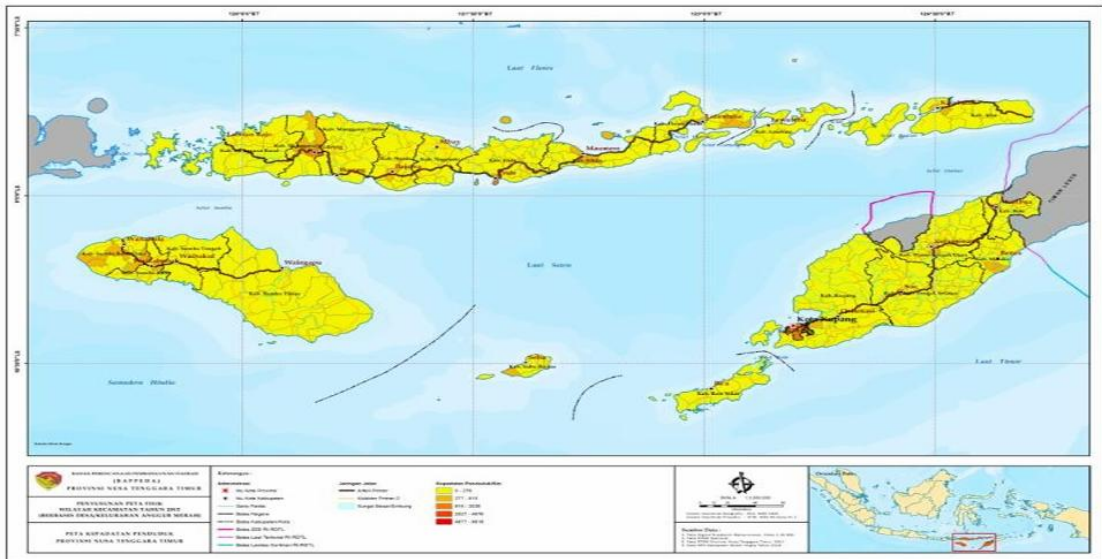
Tabel 4. Luas Daerah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Nusa Tenggara

No	Kabupaten/Kota	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase Terhadap Luas Wilayah (%)
1	Sumba Barat	737.42	1.54
2	Sumba Timur	7005	14.61
3	Kupang	5525.83	11.53
4	Timor Tengah Selatan	3947	8.23
5	Timor Tengah Utara	2669.7	5.57
6	Belu	1248.94	2.61
7	Alor	2928.88	6.11
8	Lembata	1266.39	2.64
9	Flores Timur	1754.98	3.66
10	Sikka	1731.91	3.61
11	Ende	2068	4.31
12	Ngada	1722.24	3.59
13	Manggarai	1915.62	4
14	Rote Ndao	1284.41	2.68
15	Manggarai Barat	3141.47	6.55
16	Sumba Tengah	1817.88	3.79
17	Sumba Barat Daya	1445.32	3.02
18	Nagekeo	1416.96	2.96
19	Manggarai Timur	2502.24	5.22
20	Sabu Raijua	460.47	0.96
21	Malaka	1160.61	2.42
22	Kota Kupang	180.27	0.38
Total		47931.54	100

Sumber: BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur 2020

4.1.2 Demografi Wilayah

Peningkatan jumlah penduduk dipengaruhi tingkat kelahiran, kematian dan migrasi. Jumlah penduduk tahun 2022 sebesar 5.466.285 jiwa meningkat menjadi 5.569.068 jiwa tahun 2023 atau meningkat 102.783 jiwa. Tahun 2024 jumlah penduduk 5.656.039 jiwa dengan kepadatan mencapai 122 jiwa/km² tersebar seperti pada gambar berikut.



Gambar 3. Peta Kepadatan Penduduk NTT
 Sumber: BAPPEDA Provinsi NTT, 2023

Kepadatan penduduk tertinggi di Kota Kupang sebesar 2.980 jiwa/ km², dan terendah Kabupaten Sumba Timur 37 jiwa/km². Berdasarkan komposisi penduduk menurut jenis kelamin, pada tahun 2024, jumlah penduduk laki-laki adalah 2.828.186 jiwa atau sebesar 50,003 persen dari jumlah keseluruhan penduduk, lebih bnyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan sebanyak 2.827.853 jiwa atau 49,997 persen dengan rasio jenis kelamin sebesar 100 persen yang berarti di setiap 100 penduduk perempuan terdapat sebanyak 100 penduduk laki-laki. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Jumlah Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin di Provinsi Nusa Tenggara Timur

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (Ribu)	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km persegi (Km ²)	Rasio Jenis Kelamin Penduduk
1	Sumba Barat	155	2.74	205	104.6
2	Sumba Timur	259.3	4.58	37	105.2
3	Kupang	380.2	6.72	74	102.6
4	Timor Tengah Selatan	481.3	8.51	122	98.5
5	Timor Tengah Utara	275.4	4.87	105	100.7
6	Belu	235.7	4.17	209	100.2
7	Alor	225	3.98	77	98.1
8	Lembata	143.3	2.53	113	93.9
9	Flores Timur	292.5	5.17	167	96.9
10	Sikka	340.3	6.02	204	94.9
11	Ende	281.4	4.97	135	96.2
12	Ngada	174.1	3.08	100	97.4
13	Manggarai	334.5	5.91	249	100.1
14	Rote Ndao	153	2.7	119	101.3
15	Manggarai Barat	276.3	4.89	88	100.9
16	Sumba Tengah	92.4	1.63	52	105.2
17	Sumba Barat Daya	328.8	5.81	238	104.7
18	Nagekeo	168.4	2.98	121	97.7
19	Manggarai Timur	296.2	5.24	124	102.3
20	Sabu Raijua	94.8	1.68	206	103.8
21	Malaka	193.5	3.42	174	97.6
22	Kota Kupang	474.8	8.4	2980	101.4
Total		5656	100	122	100

Sumber: BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur 2024

4.1.3 Sosial Ekonomi Wilayah

Kondisi sosial ekonomi Nusa Tenggara Timur (NTT) pada tahun 2024, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), menunjukkan dinamika yang kompleks. NTT, sebagai provinsi kepulauan, menghadapi tantangan unik dalam pembangunan ekonominya.

Dari sisi ekonomi, pertumbuhan NTT cukup menggembirakan, meskipun masih di bawah rata-rata nasional. Ini tercermin dari Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) NTT. Pada tahun 2024, PDRB NTT tercatat sebesar Rp. 137,28 triliun, meningkat sebesar 3,73% dibandingkan tahun sebelumnya. Sektor pertanian tetap menjadi tulang punggung perekonomian, dengan kontribusi signifikan sebesar 28,87% terhadap

PDRB, terutama dari subsektor perikanan dan kehutanan. Namun, produktivitas sektor ini masih perlu ditingkatkan melalui modernisasi dan penerapan teknologi. Selain itu, sektor pariwisata juga menunjukkan potensi besar, terutama dengan adanya Labuan Bajo sebagai destinasi super prioritas. Peningkatan infrastruktur dan promosi pariwisata diharapkan dapat mendongkrak pendapatan daerah dan menciptakan lapangan kerja.

Sektor-sektor lain seperti konstruksi dan perdagangan juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap PDRB NTT. Investasi di bidang infrastruktur terus ditingkatkan untuk mendukung konektivitas antar wilayah dan memperlancar aktivitas ekonomi. Selain itu, pengembangan sektor UMKM juga menjadi prioritas untuk meningkatkan daya saing produk lokal dan menciptakan lapangan kerja.

Namun, di balik pertumbuhan ekonomi ini, masih terdapat isu-isu sosial yang perlu mendapat perhatian serius. Tingkat kemiskinan di NTT masih relatif tinggi dibandingkan provinsi lain di Indonesia. Data BPS mencatat bahwa pada tahun 2024, persentase penduduk miskin di NTT mencapai 19,02%, atau sekitar 1,13 juta jiwa. Akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan juga belum merata, terutama di daerah-daerah terpencil. Selain itu, masalah stunting pada anak-anak juga menjadi perhatian utama, yang memerlukan intervensi gizi dan kesehatan yang komprehensif.

Ketimpangan pendapatan antar wilayah juga menjadi tantangan tersendiri. Kota Kupang sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi cenderung lebih maju dibandingkan kabupaten-kabupaten lainnya. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang lebih inklusif dan berpihak pada daerah-daerah yang kurang berkembang.

Pemerintah daerah terus berupaya mengatasi berbagai permasalahan sosial ekonomi ini melalui berbagai program dan kebijakan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, perbaikan infrastruktur, serta pengembangan potensi lokal menjadi fokus utama. Selain itu, kerjasama dengan pihak swasta dan lembaga non-pemerintah juga terus ditingkatkan untuk mempercepat pembangunan di NTT.

4.1.4 Pesebaran Infrastruktur

Infrastruktur merupakan fasilitas utama dalam pengembangan segala aspek di suatu daerah yang pada muaranya akan menjadi pendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat. Infrastruktur secara umum di Provinsi Nusa Tenggara Timur akan dianalisis berdasarkan Lingkup Kegiatan Studi angka 1, yaitu infrastruktur jalan dan

penyediaan air baku (irigasi, sumur bor, dan SPAM). Data sebaran infrastruktur PUPR tahun 2022 sampai dengan tahun 2024 yang menjadi kewenangan Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Data Sebaran Infrastruktur Jalan Provinsi

Kota/Kabupaten	Nama Jalan
Tahun Anggaran 2022	
Kota Kupang	Jln. H. R. Koroh
	Jln. Amabi
	Jln. Perintis Kemerdekaan
	Jln. Cak Doko
	Jln. W. J. Lalamentik
Kab. Kupang	Lingkar Luar Kota Kupang - Tablolong
	Lingkar Luar Kota Kupang - Baun
	Oesao - Buraen
	Oelmasi - Kukak - Barate
	Naikliu - Oepoli (Bts. Negara)
	Oemoro - Oekabiti
Kab. TTS	Hansisi - Tanjung Meolao
	Batu Putih - Panite
	Panite - Kolbano
	Panite - Oemoro
	Jalan Gunung Mutis (Soe)
	Jalan Gunung Mollo (Soe)
	Sp. Niki-niki - Oenlasi
Oenlasi - Anin - Sp. Sunu - Boking	
Kab. TTU	Kefamenanu - Eban
	Maubesi - Wini
	Keliting (Bts. Kab) - Wini - Sakato (Bts. Negara)
Kab. Belu	Halilulik - Bts. Kab. Malaka
	Atambua - Weluli
	Lakafehan - Keliting (Bts. Kab TTU)
Kab. Malaka	Bts. Kab Belu - Sanleo - Sp. Welaus
Kab. Rote Ndao	Baa - Batutua

Kota/Kabupaten	Nama Jalan
Kab. Sabu Raijua	Seba - Ege
	Ledeana - Teriu
	Ledemanu - Lobodei
Kab. Alor	Kalabahi - Kokar
	Baranusa - Puntaru
	Beangonong - Boloang
	Kokar - Tulta - Mali
	Watatuku (Sp. Mola) - Mataraben
Kab. Lembata	Balauring - Wairiang
	Waijarang - Wulandoni
Kab. Flores Timur	Waiwerang - Sagu
	Wailebe - Baniona - Waiwerang
	Ritaebang - Podor - Lamakera
	Mudajebak (Bts. Kab) - Lato - Wairunu
Kab. Sikka	Waepare - Bola
	Napung - Mali - Mudajebak (Bts. Kab)
Kab. Ende	Ende - Nuabosi
	Detusoko - Maurole
	Wologai - Detukeli
	Kaburea (Bts. Kab) - Maukaro - Nabe
	Nabe - Ranakolo
	Maurole - Kotabaru - Koro (Bts. Kab) Sikka
Kab. Ngada	Bajawa - Poma
	Poma - Mboras (Riung)
	Waiklambu (Bts Kab) Riung - Mboras
	Mboras (Riung) - Danga
	Malanuza - Maumbawa
	Mbazang (Bts. Kab/Manggarai) Waepana
Kab. Nagekeo	Gako - Mauponggo
	Mauponggo - Maumbawa
	Marapokat - Aeramo
	Aeramo- Kaburea (Bts. Kab)
Kab. Manggarai Timur	Pota - Waeklambu (Bts. Kab)
	Bealaing - Mukun - Mbazang (Bts. Kab)
Kab. Manggarai	Sp. Cumbi - Golo Cala - Iteng
	Reo - Dampek - Pota
Kab. Manggarai Barat	Kondo - Sp. Noa - Hita
	Sp. Noa - Golo welu (Bts. Kab)
Kab. Sumba Timur	Sp. Mohubukul - Lumbung
	Melolo - Kananggar

Kota/Kabupaten	Nama Jalan
	Kananggar - Nggongi (Sp. Aukakehok)
	Nggongi - Wahang - Malahar
	Malahar - Sp. Tarimbang - Praipaha
	Baing - Aukakehok
Kab. Sumba Tengah	Mamboro - Bts. Kab. Sumba Barat
Kab. Sumba Barat	Waikabubak - Bts. Kab. Sumba Tengah
	Padedeweri - Padedewatu (Sp. Nihi Watu) - Patiala
	Padedeweri - Wanokaka
	Patiala - Bts. Kab. Sumba Barat Daya
Kab. Sumba Barat Daya	Waitabula - Bondokodi
	Radamata - Ketewer
	Bts. Kab. Sumba Barat - Gaura - Bondokodi
Tahun Anggaran 2023	
Kota Kupang	Jln. W. J. Lalamentik
Kab. Kupang	Lingkar Luar Kota Kupang - Tablolong
	Oesao - Buraen
	Barate - Manubelon - Naikliu
	Naikliu - Oepoli (Bts. Negara)
	Oemoro - Oekabiti
Kab. TTS	Soe - Kapan
	Kapan - Bts. Kab. TTU
Kab. TTU	Keliting (Bts. Kab) - Wini - Sakato (Bts. Negara)
Kab. Belu	Atambua - Weluli
	Lakafehan - Keliting (Bts. Kab TTU)
Kab. Rote Ndao	Baa - Batutua
Kab. Alor	Watatuku (Sp. Mola) - Mataraben
Kab. Lembata	Balauring - Wairiang
Kab. Manggarai	Sp. Cumbi - Golo Cala - Iteng
Kab. Manggarai Barat	Kondo - Sp. Noa - Hita
	Hita - Sp. Tiga - Kedindi
	Sp. Noa - Golo welu (Bts. Kab)
Kab. Sumba Timur	Melolo - Kananggar
Tahun Anggaran 2024	
Kota Kupang	Jl. Yos Sudarso
	Sp. Tiga Terminal LLBK - Sp. Tiga Straat A
	Sp. Patung Sonbai - Sp. Tiga Bundaran Oebufu
	Jl. Frans Lebu Raya
	Jl. Mesakh Amalo

Kota/Kabupaten	Nama Jalan
	Sp. Patung Sonbai - Bello (Bts. Kota Kupang)
	Jl. A, Nisnoni
	Sp. Polda - Sp. Patung Merpati
Kab. Kupang	Barate - Manubelon
Kab. TTS	Soe - Kapan
	Kapan - Nenas
	Nenas - Nuapain (Bts. Kab. Kupang)
	Kapan - Fatumnutu (Bts. Kab. TTU)
Kab. TTU	Eban - Sp. Saenam
	Keliting (Bts. Kab. Belu) - Wini Sakato (Bts. Negara)
Kab. Belu	Atambua - Sp. Manleten
	Sp. Dualasi - Weluli
	Lakafehan - Keliting (Bts. Kab. TTU)
	Sp. Berluli - Teluk Gurita
Kab. Malaka	Wanibesak - Betun
Kab. Sabu Raijua	Ledemanu - Lobodei
Kab. Alor	Kalabahi - Kokar
	Kokar - Mali
	Baranusa - Puntaru
Kab. Sumba Timur	Kananggar - Sp. Aukakehok
Kab. Manggarai Timur	Wae Gongger (Bts. Kab. Manggarai) - Pota
	Borong - Nceang
	Sp. Dangka Mangkang - Dampek
Kab. Sikka	Koro (Bts. Kab. Ende) - Maumere
Kab. Flores Timur	Larantuka - Watowiti
	Wailebe - Waiwerang
	Sp. Kolilana - Sagu
Kab. Lembata	Waijarang - Wulandoni

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2025

Tabel 7. Data Sebaran Infrastruktur Irigasi

Kabupaten/Kota	Kecamatan	Kelurahan/Desa	Nama Jaringan Irigasi
Tahun Anggaran 2022			
Kab. Manggarai	Kec. Langke Rembong	Kel. Karot	Jaringan Irigasi D. I. Wae Ces
Kab. Sumba Barat	Kec. Wanokaka	Desa Katiku Loku; Desa Anawolu; Desa Tara Manu, Desa Hupu Mada	Jaringan Irigasi D. I. Wanokaka

Kabupaten/Kota	Kecamatan	Kelurahan/Desa	Nama Jaringan Irigasi
Kab. Sumba Barat Daya	Kec. Wewewa Timur	Desa Kadi Wano	Jaringan Irigasi D. I. Waekeloh Sawah
Kab. Sumba Timur	Kec. Lewa Tidahu	Desa Lai Hawu	Jaringan Irigasi D. I. Mataiayang
	Kec. Umalulu	Desa Mutunggeding	Jaringan Irigasi D. I. Melolo
Tahun Anggaran 2023			
Kab. Manggarai	Kec. Langke Rembong	Kel. Karot	Jaringan Irigasi D. I. Wae Ces
Kab. Sumba Barat	Kec. Wanokaka	Desa Katiku Loku; Desa Anawolu; Desa Tara Manu, Desa Hupu Mada	Jaringan Irigasi D. I. Wanokaka
Kab. Sumba Barat Daya	Kec. Wewewa Timur	Desa Kadi Wano	Jaringan Irigasi D. I. Waekeloh Sawah
Kab. Sumba Timur	Kec. Lewa Tidahu	Desa Lai Hawu	Jaringan Irigasi D. I. Mataiayang
	Kec. Umalulu	Desa Mutunggeding	Jaringan Irigasi D. I. Melolo
Tahun Anggaran 2024			
Kab. Manggarai	Kec. Satar Mese	Desa Satar Lenda	Jaringan Irigasi Sederhana D. I. Satar Lenda
	Kec. Ruteng	Desa Pongleko	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Cancar
	Kec. Langke Rembong	Kel. Karot	Jaringan Irigasi D. I. Wae Ces 1-4
	Kec. Langke Rembong; Kec. Wae Ri'i	Kel. Karot; Sesa Bangka Kenda	Jaringan Irigasi D.I. Wae Ces 1-4 (DAK)
Kab. Manggarai Barat	Kec. Sanonggoang	Desa Golomanting	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Paku
	Kec. Macang Pacar	Desa Romang	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Ganggang
	Kec. Sanonggoang	Desa Wae Lolos	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Racang
	Kec. Macang Pacar	Desa Romang	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Ganggang
	Kec. Sanonggoang	Desa Golombu	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Racang
Kab. Manggarai Timur	Kec. Kota Komba	Desa Watu Pari; Desa Galong	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Rana
	Kec. Kota Komba	Desa Mokel	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Mokel I, II
	Kec. Kota Komba	Desa Golo Nderu	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Wae Rana
Kab. Ngada	Kec. Riung Barat	Desa Wolomese; Desa Wolomese 2	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Luwur Weton (DAK)
	Kec. Riung Barat	Desa Wolomeze; Desa Wolomeze B	Jaringan Irigasi D.I Luwur Weton
Kab. Sumba Barat	Kec. Wanokaka	Desa Anawolu	Jaringan Irigasi D.I. Wanokaka

Kabupaten/Kota	Kecamatan	Kelurahan/Desa	Nama Jaringan Irigasi
	Kec. Kota Waikabubak	Kel. Kalembu Kuni	Jaringan Irigasi D.I. Loli
	Kec. Wanokaka	Desa Anawolu	Jaringan Irigasi D.I. Wanokaka
Kab. Sumba Barat Daya	Kec. Wewewa Timur	Desa Kodi Wano	Jaringan Irigasi D.I. Waekeloh Sawah (DAU)
Kab. Sumba Timur	Kec. Umalulu	Desa Hama Penji	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Melolo (DAU)
	Kec. Umalulu	Desa Hama Penji	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Melolo
	Kec. Lewa	Desa Tanarara	Jaringan Irigasi D.I. Mataiyang (DAU)
Kab. Rote Ndao	Kec. Rote Tengah	Desa Maubesi	Jaringan Irigasi D.I. Manubulu
Kab. TTU	Kec. Biboki Tampah	Desa Oekopa	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Aroki (DAU)
	Kec. Biboki Tampah	Desa Oekopa	Jaringan Irigasi D.I. Aroki (DAK)
Kab. Malaka	Kec. Weliman	Desa Laleten	Jaringan Irigasi Sederhana D.I. Weliman (DAU)
	Kec. Weliman	Desa Laleten	Jaringan Irigasi D.I. Weliman

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2025

Tabel 8. Data Sebaran Infrastruktur Sumur Bor dan Sarana Pendukungnya

Kabupaten/Kota	Kecamatan	Kelurahan/Desa
Tahun Anggaran 2022		
Kab. Manggarai	Kec. Reok Barat	Desa Wae Kajong
Kab. Manggarai Barat	Kec. Masang Pacar	Desa Watubaru
	Kec. Welak	Desa Golo Ronggot
Kab. Manggarai Timur	Kec. Poco Ranaka	Desa Deno
	Kec. Kota Komba	Kampung Woloroka
	Purak	Desa Ngampang Mas
	Dusun Wolokolo	Kel. Kota Ndora
Kab. Ngada	Kec. Golewa	Desa Radabata
Kab. Sikka	Kec. Lela	Desa Korowuwu
Kab. Nagekeo	Kec. Boawae	Kel. Olakile
	Kec. Boawae	Kel. Natanage Timur
Kab. Flores Timur	Kec. Larantuka	-
Kab. Sumba Barat Daya	Kec. Kodi	Desa Kawango Hari
Kab. Sumba Timur	Kec. Kota Waingapu	Kel. Hambala
Kota Kupang	Kec. Alak	Kel. Manutapen
Kab. Belu	Kec. Tasifeto Timur	Desa Manleten
	Kec. Atambua Selatan	Kel. Fatukbot
Kab. Malaka	Kec. Kobalima Timur	Desa Alas Utara

Kabupaten/Kota	Kecamatan	Kelurahan/Desa
Tahun Anggaran 2023		
Kab. Manggarai	-	-
Kab. Manggarai Barat	Kec. Komodo	Kel. Batu Cermin
Kab. Manggarai Timur	Kec. Kota Komba	Desa Tanah Rata
	Kec. Kota Komba	Desa Gunung Baru
	Kec. Poco Ranaka Timur	Desa Benteng Rampas
Kab. Ngada	Kec. Soa	Desa Seso
	Kec. Bajawa	Kel. Ubedolumolo
Kab. Sikka	-	-
Kab. Nagekeo	Kec. Aesesa	Desa Tadakisa
Kab. Flores Timur	Kec. Tanjung Bunga	Desa Waibao
Kab. Sumba Barat Daya	Kec. Kota Tambolaka	Kel. Langga Lero
	Kec. Kota Tambolaka	Kel. Waitabula
Kab. Alor	Kec. Alor Timur Laut	Desa Nailang
	Kec. Pantar Tengah	Desa Halerman
Kab. Kupang	Kec. Amarasi	Desa Oenoni
	Kec. Sulamu	Desa Sulamu
	Kec. Kupang Barat	Desa Sumlili
Kab. TTU	Kec. Miomaffo	Desa Bijaepasu
Kab. Belu	Kec. Tasifeto Barat	Desa Tukuneno
Tahun Anggaran 2024		
Kab. Manggarai	Kec. Langke Rembong	Kel. Golo Dukal
Kab. Manggarai Barat	Kec. Boleng	Desa Mbuit
	Kec. Boleng	Desa Mbuit
	Kec. Lembor	Desa Siru
Kab. Manggarai Timur	Kec. Lamba Leda	Desa Golo Mangung
Kab. Ngada	Kec. Inerie	Desa Waebela
Kab. Nagekeo	Kec. Boawae	Desa Natanage Timur
	Kec. Boawae	Desa Nageoga
Kab. Lembata	Kec. Wulandoni	Desa Atakera
Kab. Sumba Barat Daya	Kec. Wewewa Barat	Desa Pero
Kab. Sabu Raijua	Kec. Hawu Mehara	Desa Tanajawa
Kab. Alor	Kec. Alor Barat Daya	Desa Margeta
	Kec. Alor Barat Daya	Desa Halerman
	Kec. Teluk Mutiara	Desa Welai Barat
Kota Kupang	Kec. Oebobo	Kel. Tuak Daun Merah
Kab. Kupang	Kec. Sulamu	Desa Pariti
	Kec. Amarasi	Desa Nonbes
Kab. Timor Tengah Selatan	Kec. Amanuban Barat	Desa Nulle
Kab. TTU	Kec. Kota Kefamenanu	Kel. Sasi

Kabupaten/Kota	Kecamatan	Kelurahan/Desa
Kab. Belu	Kec. Tasifeto Barat	Desa Tukuneno
	Kec. Tasifeto Barat	Desa Naekasa
Kab. Sumba Timur	Kec. Pandawai	Dusun Kabaru

Sumber: Dinas PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2025

Tabel 9. Data Sebaran Infrastruktur SPAM

KotaKabupaten	Kecamatan	KelurahanDesa	Nama Penanganan APBD Provinsi
Tahun Anggaran 2022			
Kab. Alor	Alor Barat Daya	Tribur	Jaringan Spam
Kab. Belu	Kakuluk Mesak	Kenebibi	Ro
	Kakuluk Mesak	Dualaus	Ro
Kab. Ende	Maurole	Maurole	Jaringan Spam
Kab. Flores Timur	Tanjung Bunga	Kolaka	Ro
	Witihama	Pledo	Ro
Kab/Kota Kupang	Semau	Huilelot	Ro
	Kupang Barat	Lifuleo	Ro
	Alak	Namosain	Ro
	Kelapa Lima	Oesapa Barat	Ro
Kab. Malaka	Malaka Barat	Umatoos	Ro
	Malaka Tengah	Railor Tahak	Ro
Kab. Manggarai	Reok	Salama	Ro
	Reok	Robek	Ro
Kab. Manggarai Barat	Komodo	Labuan Bajo	Ro
	Boleng	Golo Sepang	Ro
Kab. Manggarai Timur	Borong	Benteng Raja	Jaringan Spam
	Borong	Benteng Riwu	Jaringan Spam
Kab. Nagekeo	Aesesa	Dhawe	Jaringan Spam
Kab. Rote Ndao	Landu Leko	Bolatena	Jaringan Spum
Kab. Sabu Raijua	Hawu Mehara	Lobohede	Jaringan Spam
	Hawu Mehara	Gurimonearu	Jaringan Spam
Kab. Sikka	Palue	Reruwairere	Ro
	Alok	Samparong	Ro
Kab. Sumba Barat	Wanokaka	Bali Loku	Jaringan Spam
Kab. Sumba Barat Daya	Wewewa Timur	Dikira	Jaringan Spam
Kab. Sumba Tengah	Umbu Ratu Nggay	Padira Tana	Jaringan Spam

KotaKabupaten	Kecamatan	KelurahanDesa	Nama Penanganan APBD Provinsi
Kab. Sumba Timur	Kanatang		Jaringan Spam
Kab. Timor Tengah Selatan	Amanatun Selatan	Nunleu	Jaringan Spam
Kab. Timor Tengah Utara	Noemuti	Banfanu	Jaringan Spam
	Insana	Ainiut	Jaringan Spam
Tahun Anggaran 2023			
Kab. Sumba Barat	Kota Waikabubak	Soba Rade	Jaringan Spam
Kab. Sumba Timur	Lewa	Rakawatu	Jaringan Spam

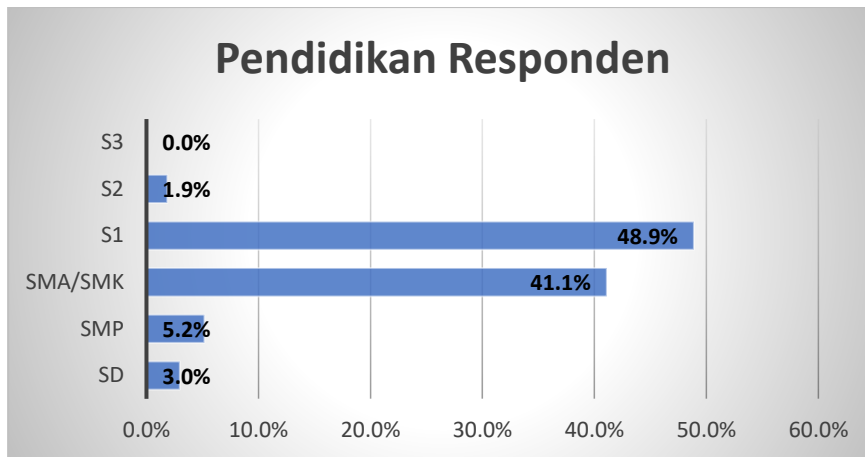
Sumber: Dinas PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2025

4.1.5 Demografi Responden

Survei Indeks Kupuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur 2025 ini dilakukan di 22 Kabupaten/Kota yang tersebar di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Total responden yang terlibat dalam survei ini sebanyak 385 dengan persebaran responden sesuai dengan rasio persentase penduduk kecamatan dibandingkan dengan total jumlah penduduk Lokasi survei yang dapat dilihat pada Tabel 2.

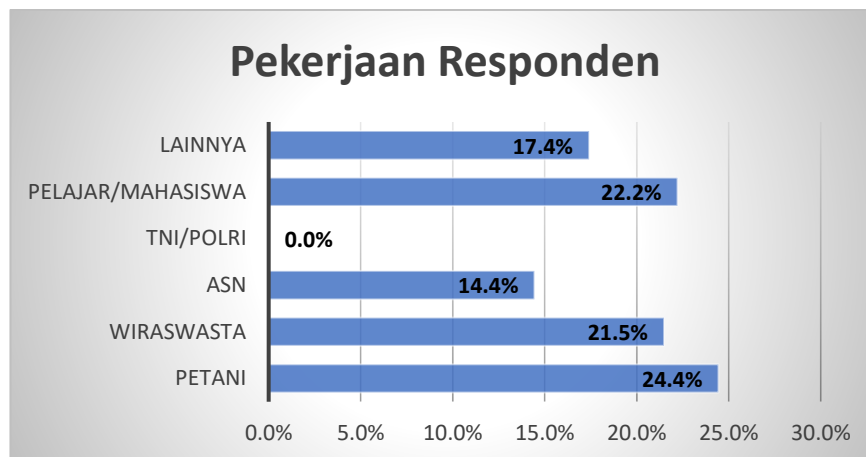
Berdasarkan kategori jenis kelamin responden, sebanyak 52,22% laki laki dan 47,78% responden perempuan. Sedangkan dari sisi usia, rata-rata responden dalam survei IKLI ini adalah 34 tahun. Rentang usia responden bervariasi dari 17 hingga 75 tahun.

Pada kategori Pendidikan responden, Sebagian besar responden berlatar belakang Pendidikan dari Strata satu (S1), yaitu sebesar 48,9%. Selanjutnya sebanyak 41,1% responden menempuh Pendidikan Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK), Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs) sebanyak 5,2%, tamat Sekolah Dasar (SD/MI) sebesar 3%, dan sebanyak 1,9 persen tamatan Strata dua (S2). Adapun detail Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



Gambar 4. Diagram Tingkat Pendidikan Responden
 Sumber: Data Survei IKLI 2025

Pekerjaan responden IKLI 2025 dari Lokasi survei ini bermacam-macam. Sebagian besar responden bekerja sebagai petani yaitu sebesar 24,4%, pelajar/mahasiswa sebesar 22,2%, dan wiraswasta sebesar 21,5%, serta ASN sebesar 14,1%. Sedangkan jenis pekerjaan lain (17,8 persen) yang merentang secara berbeda mulai dari pensiunan, ibu rumah tangga, perangkat desa, honorer dan seterusnya.



Gambar 5. Diagram Jenis Pekerjaan Responden
 Sumber: Data Survei IKLI 2025

4.1.6 Justifikasi Responden

Dari total 385 kuesioner yang disebarkan, sebanyak 270 kembali dan layak dianalisis, menghasilkan respons rate sebesar 70,13%. Angka ini dinilai memadai mengingat standar respons rate dalam penelitian survei sosial adalah $\geq 60\%$ (Babbie, 2020). Analisis non-response bias dengan membandingkan responden awal dan akhir tidak menunjukkan perbedaan signifikan ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa bias non-response tidak mengancam validitas temuan. Sehingga data yang terkumpul

telah memenuhi asumsi statistik dan merepresentasikan keragaman karakteristik populasi yang diteliti.

Walaupun target responden sebesar 385 tidak terpenuhi, jumlah responden valid sebanyak 270 tetap layak dianalisis. Berdasarkan literatur metodologi survei (Cochran, 1977; Groves et al., 2009), jumlah tersebut sudah memadai untuk estimasi rata-rata, bahkan melampaui batas minimum yang direkomendasikan untuk survei pelayanan publik (PermenPANRB No. 14/2017). Margin of Error hanya meningkat dari $\pm 5\%$ menjadi $\pm 6\%$, sehingga kualitas estimasi tetap akurat. Selain itu, dalam analisis IPA yang berfokus pada perbandingan antar indikator, jumlah 270 responden menghasilkan presisi yang sangat baik.

4.2 Hasil Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur

Kajian Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan upaya pengukuran secara berkala yang dilakukan tiap tahun. Data IKLI diperoleh dari hasil pengukuran pendapat masyarakat terhadap layanan infrastruktur PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penilaian dilakukan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikembangkan, dimana unsur-unsur ini merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Data Survei IKLI dianalisa dan dioleh berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

4.2.1 Perspektif Masyarakat tentang Kepuasan layanan Infrastruktur Jalan

a. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Infrastruktur Jalan

Pengukuran terhadap Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur (IKLI) PUPR jalan Provinsi Nusa Tenggara Timur 2025 ini dilakukan melalui lima unsur yang diberikan pada responden; pendapat masyarakat tentang kondisi fisik infrastruktur jalan yang digunakan, kualitas fisik layanan infrastruktur jalan, peran terhadap konektivitas wilayah, tingkat pemanfaatan infrastruktur jalan, dan kontribusi terhadap pergerakan orang dan barang. Berikut hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan infrastruktur jalan:

Tabel 10. Analisis IKM Layanan Infrastruktur Jalan

No	Indikator Pelayanan Jalan	IKM Layanan Infrastruktur Jalan PUPR Tahun 2025		
		Nilai Rata-rata	Bobot	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	2,84	0,2	0,57
2	Kualitas Fisik	2,76	0,2	0,55
3	Peran terhadap Konektivitas Wilayah	2,91	0,2	0,58
4	Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur	2,95	0,2	0,59
5	Kontribusi terhadap Pergerakan Orang dan Barang	3,03	0,2	0,61
Jumlah NRR Tertimbang				2,90
Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Jalan				72,45
Mutu Pelayanan				C
Kinerja Unit Pelayanan/Infrastruktur Jalan				Kurang Baik

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 10. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan infrastruktur jalan menunjukkan Jumlah NRR Tertimbang sebesar 2,90 yang menghasilkan Indeks Kepuasan sebesar 72,45. Berdasarkan konversi nilai IKM, skor ini berada dalam interval Mutu Pelayanan C dengan kategori Kinerja Kurang Baik. Secara umum, masyarakat memberikan penilaian yang berada di ambang batas kepuasan minimum, mengindikasikan bahwa kualitas layanan infrastruktur jalan masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan publik secara lebih optimal.

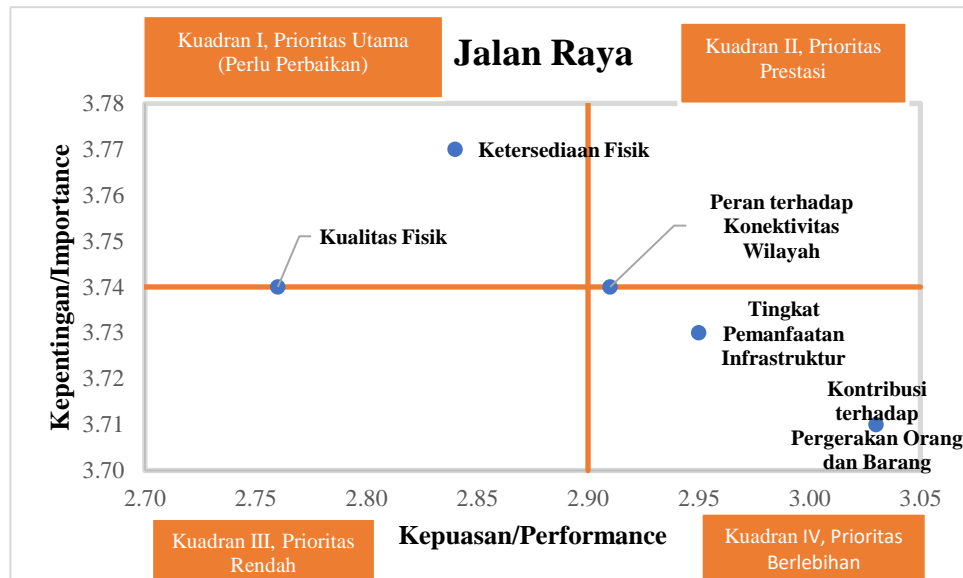
- b. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Terhadap Layanan Infrastruktur Jalan

Tabel 11. Analisis IPA Layanan Infrastruktur Jalan

No	Indikator Pelayanan Jalan	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance
1	Ketersediaan Fisik	2,84	3,77
2	Kualitas Fisik	2,76	3,74
3	Peran terhadap Konektivitas Wilayah	2,91	3,74
4	Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur	2,95	3,73

5	Kontribusi terhadap Pergerakan Orang dan Barang	3,03	3,71
Rata-rata		2,90	3,74

Sumber: Data Survei IKLI 2025



Gambar 6. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur Jalan

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 11. dan Gambar 6. Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk infrastruktur jalan diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

- 1) Kuadran I Prioritas Utama: Perlu Perbaikan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)
 Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan area kritis di mana tingkat kepentingan tinggi, namun kinerja atau kepuasan pengguna dinilai rendah. Unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini adalah Ketersediaan Fisik dengan nilai kepuasan (X) 2,84 dan kepentingan (Y) 3,77, serta Kualitas Fisik dengan nilai (X) 2,76 dan (Y) 3,74. Posisi kedua unsur ini di kuadran paling kritis mengindikasikan bahwa meskipun masyarakat sangat menganggap penting aspek ketersediaan dan kualitas fisik jalan (seperti kelengkapan ruas jalan dan kondisi permukaannya), kinerja yang dirasakan justru paling rendah dibanding unsur lain. Oleh karena itu, perhatian dan sumber daya perbaikan harus diutamakan pada kedua aspek ini untuk menutup kesenjangan yang besar dan meningkatkan kepuasan dasar pengguna jalan.
- 2) Kuadran II Prioritas Prestasi *Dipertahankan* (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)
 Kuadran II (Prioritas Prestasi) adalah area di mana kinerja sudah baik dan sesuai dengan tingginya harapan masyarakat. Unsur yang berada di kuadran ini adalah Peran terhadap Konektivitas Wilayah dengan nilai (X) 2,91 dan (Y) 3,74.

Posisi ini menunjukkan bahwa fungsi jalan dalam menghubungkan wilayah dan tingkat pemanfaatannya telah dipersepsikan cukup memadai sejalan dengan harapan tinggi pengguna. Strategi yang tepat untuk unsur-unsur ini adalah mempertahankan dan mengonsolidasi kinerja yang sudah ada agar tidak mengalami penurunan.

3) Kuadran III Prioritas Rendah (*Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah*)

Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi unsur-unsur dengan kepentingan dan kinerja yang relatif lebih rendah. Pada diagram yang diberikan, tidak ada unsur pelayanan jalan yang jatuh pada kuadran ini. Hal ini menguatkan temuan bahwa semua unsur yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi (semua $Y > 3,7$), sehingga tidak ada yang dianggap "kurang penting" oleh responden.

4) Kuadran IV Prioritas Berlebihan (*Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi*)

Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) merupakan area di mana kinerja yang dirasakan melebihi tingkat kepentingannya. Unsur yang terletak di kuadran ini adalah Kontribusi terhadap Pergerakan Orang dan Barang dengan nilai kepuasan (X) 3,03 dan kepentingan (Y) 3,71 dan serta Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur dengan nilai (X) 2,95 dan (Y) 3,73. Ini menunjukkan bahwa layanan dasar infrastruktur jalan dalam mendukung mobilitas telah berjalan dengan cukup baik dan diakui oleh masyarakat. Posisi ini mengindikasikan peluang strategis untuk mengoptimalkan alokasi sumber daya. Mengingat nilai kepentingannya tetap tinggi, fokusnya adalah pada mempertahankan kinerja unggul yang telah dicapai dengan biaya yang lebih efisien. Keberhasilan di kuadran ini membuka ruang untuk mengalihkan sebagian sumber daya secara bijak guna memperkuat program prioritas di Kuadran I, di mana peningkatan kinerja akan memberikan dampak kepuasan yang jauh lebih besar bagi masyarakat. Dengan demikian, pendekatan ini tidak mengorbankan pencapaian yang ada, melainkan memanfaatkannya sebagai fondasi yang kokoh untuk pemerataan pembangunan yang lebih berimbang dan berdampak luas.

c. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Layanan Infrastruktur Jalan

Tabel 12. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur Jalan

No	Indikator Pelayanan Jalan	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance	Gap (X-Y)	Keterangan
1	Ketersediaan Fisik	2,84	3,77	-0,93	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
2	Kualitas Fisik	2,76	3,74	-0,98	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
3	Peran terhadap Konektivitas Wilayah	2,91	3,74	-0,83	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
4	Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur	2,95	3,73	-0,78	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
5	Kontribusi terhadap Pergerakan Orang dan Barang	3,03	3,71	-0,68	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 12. Hasil analisis kesenjangan (GAP) antara tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) terhadap layanan infrastruktur jalan raya, seluruh indikator menunjukkan nilai GAP yang bernilai negative (-). Hal ini berarti bahwa harapan masyarakat belum terpenuhi pada semua aspek pelayanan yang dinilai.

- 1) Indikator Ketersediaan Fisik memiliki nilai GAP sebesar yaitu $-0,93$, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa ketersediaan fisik jalan masih jauh dari harapan dan memerlukan peningkatan segera.
- 2) Indikator Kualitas Fisik jalan memiliki GAP terbesar $-0,98$ yang menandakan bahwa kualitas fisik jalan belum stabil, sehingga pelayanan dianggap kurang optimal oleh pengguna.
- 3) Indikator Peran terhadap Konektivitas Wilayah memiliki GAP $-0,83$ yang mengindikasikan bahwa peran terhadap konektivitas wilayah masih belum memenuhi harapan.
- 4) Indikator Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur memiliki nilai GAP $-0,78$, yang menggambarkan bahwa Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur belum maksimal dan masih terdapat hambatan dalam penggunaan oleh Masyarakat

- 5) Indikator Kontribusi terhadap Pergerakan Orang dan Barang memiliki GAP $-0,68$, meskipun menjadi yang terkecil, tetap menunjukkan bahwa Kontribusi terhadap Pergerakan Orang dan Barang belum sepenuhnya memberikan kontribusi yang sesuai ekspektasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, kelima indikator berada pada kondisi “harapan belum terpenuhi”, sehingga diperlukan perhatian serius dalam meningkatkan kualitas layanan infrastruktur jalan agar lebih sesuai dengan tingkat kepentingan yang dirasakan masyarakat.

4.2.2 Perspektif Masyarakat tentang Kepuasan layanan Infrastruktur Irigasi

- a. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Infrastruktur Irigasi

Dalam konteks infrastruktur irigasi, pengukuran IKM difokuskan pada lima indikator utama, yaitu ketersediaan fisik jaringan irigasi, kualitas fisik jaringan irigasi, kontinuitas air irigasi, tingkat pemanfaatan, dan kontribusi terhadap peningkatan produksi pertanian. Setiap indikator tersebut dianalisis dengan menggunakan nilai rata-rata, bobot, dan nilai interval konversi untuk memperoleh penilaian mutu kinerja unit infrastruktur secara menyeluruh. Pendekatan ini memungkinkan pemetaan yang detail terhadap persepsi masyarakat sekaligus memberikan dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam upaya peningkatan layanan irigasi. Berikut Tabel 13 terkait Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Infrastruktur Irigasi

Tabel 13. Analisis IKM Layanan Infrastruktur Irigasi

No	Indikator Pelayanan Irigasi	IKM Layanan Infrastruktur Irigasi PUPR Tahun 2025		
		Nilai Rata-rata	Bobot	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi	2,8	0,2	0,56
2	Kualitas Fisik Jaringan Irigasi	2,71	0,2	0,542
3	Kontinuitas Air Irigasi	2,77	0,2	0,554
4	Tingkat Pemanfaatan	2,89	0,2	0,578
5	Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian	3,06	0,2	0,612
Jumlah NRR Tertimbang				2,85

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Irigasi	71,15
Mutu Pelayanan	C
Kinerja Unit Pelayanan/Infrastruktur Irigasi	Kurang Baik

Sumber: Data Survei IKLI 2025

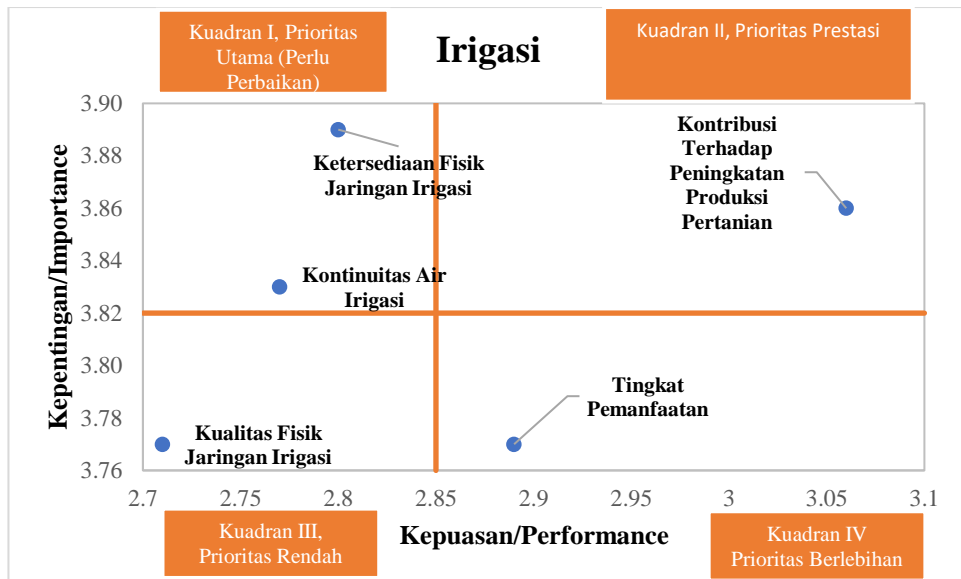
Berdasarkan Tabel 13. Pengukuran IKM untuk layanan infrastruktur irigasi menghasilkan Jumlah NRR Tertimbang sebesar 2,85 dengan Indeks Kepuasan sebesar 71,15. Nilai ini mengonfirmasi bahwa mutu layanan berada pada klasifikasi C atau Kinerja Kurang Baik. Temuan ini merefleksikan adanya ruang perbaikan yang signifikan dalam hal keandalan, distribusi air, dan pemeliharaan jaringan irigasi guna meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya para petani.

- b. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Terhadap Layanan Infrastruktur Irigasi

Tabel 14. Analisis IPA Layanan Infrastruktur Irigasi

No	Indikator Pelayanan Irigasi	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance
1	Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi	2,8	3,89
2	Kualitas Fisik Jaringan Irigasi	2,71	3,77
3	Kontinuitas Air Irigasi	2,77	3,83
4	Tingkat Pemanfaatan	2,89	3,77
5	Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian	3,06	3,86
Rata-rata		2,85	3,82

Sumber: Data Survei IKLI 2025



Gambar 7. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur Irigasi
 Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 14. dan Gambar 7. Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk infrastruktur irigasi diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

- 1) Kuadran I Prioritas Utama: Perlu Perbaikan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)
 Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan area kritis yang memerlukan intervensi segera. Unsur layanan yang masuk ke kuadran ini adalah Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi dengan nilai kepuasan (X) 2,80 dan kepentingan (Y) 3,89 serta Kontinuitas Air Irigasi dengan nilai (X) 2,77 dan (Y) 3,83. Posisi kedua unsur ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat menilai ketersediaan infrastruktur dan keandalan pasokan air sebagai hal yang sangat penting, kinerja aktual pada kedua aspek ini justru paling tidak memuaskan. Oleh karena itu, perbaikan mendesak dan alokasi sumber daya utama harus difokuskan untuk meningkatkan ketersediaan jaringan dan menjamin kontinuitas air guna menutup kesenjangan yang besar ini.
- 2) Kuadran II Prioritas Prestasi Dipertahankan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)
 Kuadran II (Prioritas Prestasi) adalah area di mana kinerja yang dirasakan sudah sesuai dengan tingginya harapan masyarakat. Unsur yang berada di kuadran ini adalah Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian dengan nilai kepuasan (X) 3,06 dan kepentingan (Y) 3,86. Hal ini mengindikasikan bahwa dampak akhir dari layanan irigasi—yaitu peningkatan hasil pertanian—dirasakan cukup baik dan sepadan dengan harapan tinggi pengguna. Strategi yang tepat adalah mempertahankan dan mengkonsolidasi pencapaian ini.

3) Kuadran III Prioritas Rendah (*Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah*)

Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi unsur-unsur dengan tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Berdasarkan diagram, Kualitas Fisik Jaringan Irigasi masuk ke dalam kuadran ini dengan nilai kepuasan (X) 2,71 dan kepentingan (Y) 3,77. Posisi ini menunjukkan bahwa meskipun penting, aspek kualitas fisik tidak dipandang sebagai prioritas utama oleh pengguna *dibandingkan* dengan ketersediaan dan kontinuitas air. Dalam konteks alokasi sumber daya yang terbatas, perbaikan pada unsur ini dapat ditunda setelah masalah-masalah di Kuadran I tertangani.

4) Kuadran IV Prioritas Berlebihan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) merupakan area di mana kinerja yang dirasakan melebihi tingkat kepentingannya. Unsur yang terletak di kuadran ini adalah Tingkat Pemanfaatan dengan nilai kepuasan (X) 2,89 dan kepentingan (Y) 3,77. Ini menunjukkan bahwa infrastruktur irigasi yang ada saat ini telah digunakan secara cukup efektif oleh para petani. Hal ini mengindikasikan bahwa program atau fasilitas yang telah dibangun berjalan sesuai fungsinya dan diterima dengan baik. Posisi ini menciptakan peluang strategis untuk optimalisasi. Mengingat tingkat kepentingannya tetap tinggi, fokusnya adalah mempertahankan tingkat pemanfaatan yang baik ini dengan cara yang paling efisien. Keberhasilan di kuadran ini membuka ruang bagi pemerintah untuk mengalihkan sebagian sumber daya secara proporsional dan bijak, tanpa mengorbankan layanan yang ada, untuk kemudian dipusatkan pada perbaikan-perbaikan yang lebih mendesak di Kuadran I (misalnya, pada aspek ketersediaan air, keandalan sistem, atau perluasan jaringan ke daerah yang belum terlayani). Dengan demikian, strategi ini bertujuan untuk memperkuat dampak pembangunan secara keseluruhan, dengan memastikan sumber daya dialokasikan ke area yang paling membutuhkan peningkatan, sambil mempertahankan capaian yang telah baik.

c. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Layanan Infrastruktur Irigasi

Tabel 15. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur Irigasi

No	Indikator Pelayanan Irigasi	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance	Gap (X-Y)	Keterangan
1	Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi	2,8	3,89	-1,09	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)

2	Kualitas Fisik Jaringan Irigasi	2,71	3,77	-1,06	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
3	Kontinuitas Air Irigasi	2,77	3,83	-1,06	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
4	Tingkat Pemanfaatan	2,89	3,77	-0,88	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
5	Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian	3,06	3,86	-0,8	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 15. Hasil analisis kesenjangan (GAP) antara tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) terhadap layanan infrastruktur jalan raya, seluruh indikator menunjukkan nilai GAP yang bernilai negative (-). Hal ini berarti bahwa harapan masyarakat belum terpenuhi pada semua aspek pelayanan yang dinilai.

- 1) Indikator Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi memiliki nilai GAP terbesar, yaitu -1,09. Hal ini menyimpulkan bahwa masyarakat merasa ketersediaan prasarana irigasi seperti saluran dan bangunan masih sangat jauh dari harapan dan merupakan prioritas utama yang memerlukan peningkatan serta penambahan jaringan segera.
- 2) Indikator Kualitas Fisik Jaringan Irigasi memiliki GAP sebesar -1,06. Nilai ini menandakan bahwa kondisi fisik jaringan irigasi yang ada, seperti tingkat kerusakan, sedimentasi, dan kebocoran, dinilai belum memadai, sehingga pelayanan dianggap kurang optimal oleh pengguna.
- 3) Indikator Kontinuitas Air Irigasi juga memiliki GAP yang signifikan, yaitu -1,06. Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan dan ketepatan waktu pasokan air ke lahan pertanian masih belum dapat memenuhi harapan petani, yang berdampak pada proses budidaya tanaman.
- 4) Indikator Tingkat Pemanfaatan memiliki nilai GAP -0,88, yang menggambarkan bahwa meskipun lebih kecil, pemanfaatan jaringan irigasi yang ada oleh petani belum maksimal dan masih terdapat hambatan dalam penggunaannya.
- 5) Indikator Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian memiliki GAP -0,80. Meskipun menjadi GAP terkecil, nilai ini tetap menunjukkan bahwa kontribusi layanan irigasi dalam mendongkrak hasil pertanian belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.

4.2.3 Perpektif Masyarakat tentang Kepuasan layanan Infrastruktur Sumur Bor

- a. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Infrastruktur Sumur Bor

Tabel 16. Analisis IKM Layanan Infrastruktur Sumur Bor

No	Indikator Pelayanan Sumur Bor	IKM Layanan Infrastruktur Sumur Bor PUPR Tahun 2025		
		Nilai Rata-rata	Bobot	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	2,83	14,15	0,566
2	Kualitas Fisik	2,99	14,95	0,598
3	Kontinuitas Debit Air	2,84	14,2	0,568
4	Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor	2,96	14,8	0,592
5	Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air	3,08	15,4	0,616
Jumlah NRR Tertimbang				2,94
Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Sumur Bor				73,5
Mutu Pelayanan				C
Kinerja Unit Pelayanan/Infrastruktur Sumur Bor				Kurang Baik

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 16. Layanan infrastruktur sumur bor memperoleh Jumlah NRR Tertimbang 2,94 yang setara dengan Indeks Kepuasan 73,50. Meski secara numerik sedikit lebih tinggi dibandingkan layanan lainnya, nilai ini tetap berada dalam kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Kurang Baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada aspek yang dinilai cukup memadai, secara keseluruhan layanan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat pengguna air bersih.

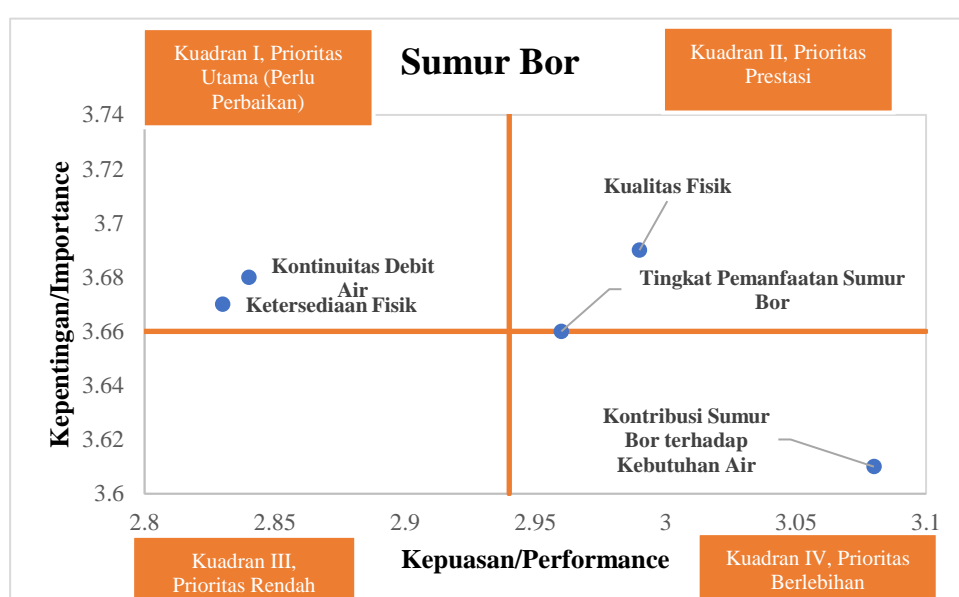
- b. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Terhadap Layanan Infrastruktur Sumur Bor

Tabel 17. Analisis IPA Layanan Infrastruktur Sumur Bor

No	Indikator Pelayanan Sumur Bor	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance
1	Ketersediaan Fisik	2,83	3,67
2	Kualitas Fisik	2,99	3,69
3	Kontinuitas Debit Air	2,84	3,68

No	Indikator Pelayanan Sumur Bor	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance
4	Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor	2,96	3,66
5	Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air	3,08	3,61
Rata-rata		2,94	3,66

Sumber: Data Survei IKLI 2025



Gambar 8. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur Sumur Bor

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 17. dan Gambar 8. Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk infrastruktur irigasi diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

- 1) Kuadran I Prioritas Utama: Perlu Perbaikan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)
 Kuadran I (Prioritas Utama) tetap menjadi area yang memerlukan perhatian, meskipun gap-nya tidak sebesar pada layanan irigasi. Berdasarkan diagram, dua unsur yang masuk ke kuadran ini adalah Ketersediaan Fisik dengan nilai kepuasan (X) 2,83 dan kepentingan (Y) 3,67 serta Kontinuitas Debit Air dengan nilai (X) 2,84 dan (Y) 3,68. Posisi ini menunjukkan bahwa aspek fundamental dari sebuah sumur bor—yaitu keberadaan unitnya dan keandalan pasokan airnya—masih menjadi harapan utama pengguna yang kinerjanya perlu ditingkatkan. Meskipun

kesenjangannya tidak ekstrem, kedua unsur ini layak mendapatkan perhatian pertama untuk memastikan layanan dasar berjalan dengan lebih andal.

2) Kuadran II Prioritas Prestasi Dipertahankan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran II (Prioritas Pertahankan) adalah area sukses, di mana kinerja yang baik telah memenuhi harapan tinggi pengguna. Yang menarik, berdasarkan diagram, unsur yang masuk kuadran ini bukanlah dampak akhir, melainkan aspek proses dan kualitas. Unsur-unsur tersebut adalah Kualitas Fisik dengan nilai kepuasan (X) 2,99 dan kepentingan (Y) 3,69 dan Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor dengan nilai (X) 2,96 dan (Y) 3,66. Hal ini mengindikasikan bahwa dari perspektif pengguna, kondisi fisik sumur bor (seperti konstruksi dan perawatannya) serta seberapa optimal sumur tersebut dimanfaatkan, telah berjalan dengan cukup baik sesuai harapan. Strategi untuk kedua unsur ini adalah mempertahankan dan menjaga standar kinerja yang telah dicapai.

3) Kuadran III Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi unsur-unsur dengan tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif lebih rendah dalam perspektif prioritas pengguna. Berdasarkan diagram, tidak ada unsur layanan sumur bor yang secara jelas jatuh ke dalam kuadran ini. Semua unsur yang diukur memiliki tingkat kepentingan di atas 3,6, mengonfirmasi bahwa semua aspek dianggap cukup penting, sehingga tidak ada yang dapat dianggap berprioritas rendah.

4) Kuadran IV Prioritas Berlebihan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) merupakan area di mana kinerja yang dirasakan justru melampaui tingkat kepentingan yang dianggap melekat pada unsur tersebut. Unsur yang jatuh ke kuadran ini adalah Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air dengan nilai kepuasan (X) 3,08 dan kepentingan (Y) 3,61. Posisi ini sangat menarik karena menunjukkan sebuah paradoks: meskipun unsur-unsur pendukung seperti ketersediaan dan kontinuitas (Kuadran I) dinilai perlu perbaikan, dampak akhir dari keberadaan sumur bor—yaitu pemenuhan kebutuhan air—justru dinilai sangat memuaskan dan bahkan dianggap "berlebihan" dibandingkan tingkat kepentingannya. Implikasi strategisnya adalah, alokasi sumber daya untuk sekadar meningkatkan "kontribusi" secara spesifik mungkin tidak lagi menjadi prioritas, karena pengguna sudah sangat puas. Sumber daya dapat dialihkan untuk membenahi unsur-unsur di Kuadran I yang menjadi fondasi dari kontribusi ini.

c. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Layanan Infrastruktur Sumur Bor

Tabel 18. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur Sumur Bor

No	Indikator Pelayanan Sumur Bor	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance	Gap (X-Y)	Keterangan
1	Ketersediaan Fisik	2,83	3,67	-0,84	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
2	Kualitas Fisik	2,99	3,69	-0,7	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
3	Kontinuitas Debit Air	2,84	3,68	-0,84	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
4	Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor	2,96	3,66	-0,7	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
5	Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air	3,08	3,61	-0,53	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 18. Hasil analisis kesenjangan (GAP) antara tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) terhadap layanan infrastruktur jalan raya, seluruh indikator menunjukkan nilai GAP yang bernilai negative (-). Hal ini berarti bahwa harapan masyarakat belum terpenuhi pada semua aspek pelayanan yang dinilai.

- 1) Indikator Ketersediaan Fisik memiliki nilai GAP sebesar $-0,84$, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa jumlah dan sebaran unit sumur bor yang ada masih kurang dan jauh dari harapan, sehingga memerlukan penambahan dan pemerataan segera.
- 2) Indikator Kualitas Fisik sumur bor memiliki GAP sebesar $-0,70$. Nilai ini menandakan bahwa kondisi fisik sumur bor, seperti konstruksi, kedalaman, dan perlengkapannya, dianggap belum optimal, sehingga pelayanan dinilai kurang memuaskan oleh pengguna.
- 3) Indikator Kontinuitas Debit Air memiliki GAP yang sama dengan ketersediaan, yaitu $-0,84$. Hal ini mengindikasikan bahwa stabilitas dan keandalan pasokan air dari sumur bor masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat, seringkali mengalami fluktuasi atau penurunan debit.

- 4) Indikator Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor memiliki nilai GAP $-0,70$. Meskipun lebih kecil, nilai ini menggambarkan bahwa pemanfaatan sumur bor yang ada oleh masyarakat belum maksimal dan masih terdapat kendala dalam penggunaannya secara optimal.
- 5) Indikator Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air memiliki GAP terkecil, yaitu $-0,53$. Meskipun menjadi yang terkecil, GAP ini tetap menunjukkan bahwa kontribusi sumur bor dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan yang diharapkan.

4.2.4 Perpektif Masyarakat tentang Kepuasan layanan Infrastruktur SPAM

- a. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Infrastruktur SPAM

Tabel 19. Analisis IKM Layanan Infrastruktur SPAM

No	Indikator Pelayanan SPAM	IKM Layanan Infrastruktur SPAM PUPR Tahun 2025		
		Nilai Rata-rata	Bobot	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Ketersediaan Fisik	2,84	0,2	0,568
2	Kualitas Air Minum/Air Bersih	2,95	0,2	0,59
3	Kualitas Fisik	2,83	0,2	0,566
4	Efektivitas Pemanfaatan	2,93	0,2	0,586
5	Kontribusi terhadap Kesehatan Masyarakat	2,96	0,2	0,592
Jumlah NRR Tertimbang				2,90
Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur SPAM				72,55
Mutu Pelayanan				C
Kinerja Unit Pelayanan/Infrastruktur SPAM				Kurang Baik

Sumber: Data Survei IKLI 2025

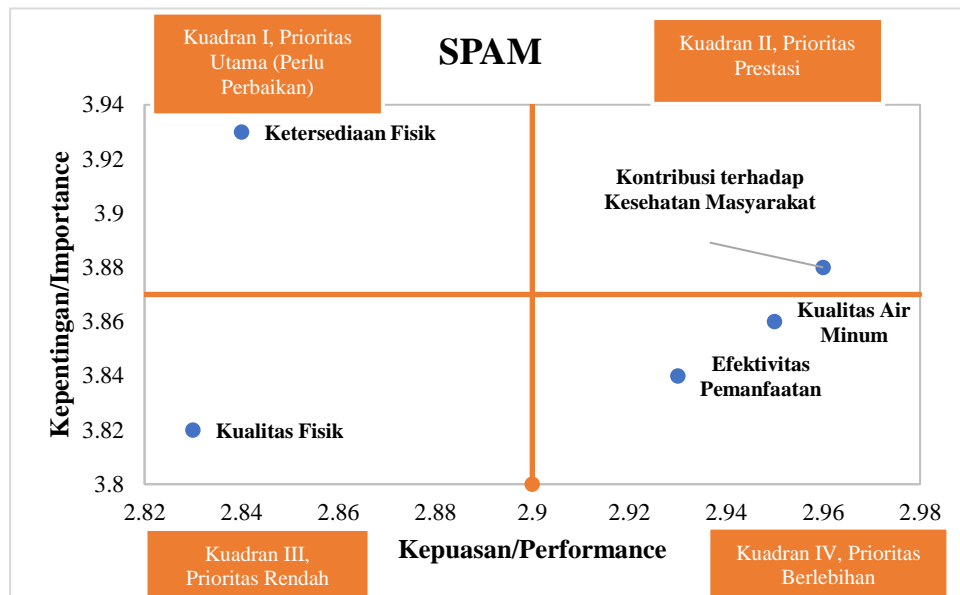
Berdasarkan Tabel 19. Untuk layanan SPAM, diperoleh Jumlah NRR Tertimbang 2,90 dan Indeks Kepuasan 72,55. Sama seperti tiga layanan sebelumnya, capaian ini termasuk dalam Mutu Pelayanan C dengan Kinerja Kurang Baik. Hasil ini mengisyaratkan bahwa aspek kontinuitas suplai, kualitas air, dan responsivitas layanan masih perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan air minum/air bersih perpipaan.

b. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Terhadap Layanan Infrastruktur SPAM

Tabel 20. Analisis IPA Layanan Infrastruktur SPAM

No	Indikator Pelayanan SPAM	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance
1	Ketersediaan Fisik	2,84	3,93
2	Kualitas Air Minum/Air Bersih	2,95	3,86
3	Kualitas Fisik	2,83	3,82
4	Efektivitas Pemanfaatan	2,93	3,84
5	Kontribusi terhadap Kesehatan Masyarakat	2,96	3,88
Rata-rata		2,90	3,87

Sumber: Data Survei IKLI 2025



Gambar 9. Kuadran Importance Performance Matrix Infrastruktur SPAM

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 20. dan Gambar 9. Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk infrastruktur irigasi diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

- 1) Kuadran I Prioritas Utama: Perlu Perbaikan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)
 Kuadran I (Prioritas Utama) tetap menjadi area paling kritis yang menuntut perhatian dan intervensi segera. Berdasarkan diagram, hanya satu unsur yang masuk ke kuadran ini, yaitu Ketersediaan Fisik infrastruktur SPAM (seperti

jaringan pipa, reservoir, dan akses sambungan rumah) dengan nilai kepuasan (X) 2,84 dan kepentingan (Y) 3,93. Posisi yang menyendiri ini menandakan sebuah pesan yang sangat kuat: dari perspektif pengguna, aspek ketersediaan infrastruktur adalah yang paling penting sekaligus paling tidak memuaskan kinerjanya. Kesenjangan yang sangat besar ini menjadikan peningkatan ketersediaan jaringan dan akses air minum/air bersih sebagai prioritas mutlak dan utama yang tidak bisa ditawar. Semua sumber daya dan program harus difokuskan untuk menutup celah kritis ini terlebih dahulu.

- 2) Kuadran II Prioritas Prestasi Dipertahankan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)
Kuadran II (Prioritas Pertahankan) adalah area di mana kinerja yang dirasakan telah memenuhi harapan tinggi masyarakat. Unsur yang berada di kuadran ini adalah Kontribusi terhadap Kesehatan Masyarakat dengan nilai kepuasan (X) 2,96 dan kepentingan (Y) 3,88. Meskipun ketersediaan infrastruktur bermasalah, dampak akhir SPAM bagi kesehatan masyarakat masih dinilai baik dan sesuai ekspektasi. Hal ini merupakan pencapaian yang perlu dipertahankan dan dijaga, mungkin berkat kualitas air yang terjamin dari sumber atau pengolahan yang ada.
- 3) Kuadran III Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)
Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi unsur-unsur yang dinilai memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif lebih rendah dalam skala prioritas. Berdasarkan diagram, Kualitas Fisik infrastruktur (kondisi pipa, kebocoran, pemeliharaan) masuk ke kuadran ini dengan nilai kepuasan (X) 2,83 dan kepentingan (Y) 3,82. Posisi ini mengindikasikan bahwa meskipun penting, aspek kondisi fisik infrastruktur tidak dipandang sebagai prioritas utama *dibandingkan* dengan Ketersediaan Fisik. Dalam alokasi sumber daya yang terbatas, perbaikan fisik seperti rehabilitasi jaringan dapat dilakukan setelah masalah ketersediaan dan akses yang lebih mendasar (Kuadran I) ditangani. Dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat dalam memelihara jaringan SPAM terbangun sehingga banyak jaringan pipa yang tidak terawat dan rusak sehingga terdapat jaringan SPAM yang tidak berfungsi secara optimal. Faktor ini mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap jaringan SPAM terbangun
- 4) Kuadran IV Prioritas Berlebihan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)
Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) merupakan area di mana kinerja saat ini dinilai telah melampaui tingkat kepentingan relatifnya. Dua unsur masuk ke kuadran ini. Pertama, Kualitas Air Minum/Air Bersih (kejernihan, rasa, keamanan) dengan

nilai kepuasan (X) 2,95 dan kepentingan (Y) 3,86. Kedua, Efektivitas Pemanfaatan oleh masyarakat dengan nilai (X) 2,93 dan (Y) 3,84. Posisi ini menunjukkan landasan pelayanan yang sudah kuat dan efektif. Artinya, kualitas air yang disalurkan dan pola pemanfaatan oleh masyarakat telah berada pada tingkat yang baik dan memberikan kepuasan. Kondisi ini membuka peluang strategis untuk optimalisasi sumber daya secara cerdas. Daripada menambah alokasi untuk aspek yang sudah berkinerja unggul, sumber daya dapat dialihkan secara lebih fokus dan intensif untuk membangun fondasi yang lebih kokoh, yaitu dengan memprioritaskan peningkatan Ketersediaan Fisik di Kuadran I. Dengan demikian, strategi ini bertujuan untuk memperluas jangkauan dan keandalan layanan secara keseluruhan sambil tetap mempertahankan standar kualitas dan efektivitas yang telah dicapai, sehingga manfaat air minum/air bersih yang layak dapat dinikmati oleh lebih banyak masyarakat.

c. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Layanan Infrastruktur SPAM

Tabel 21. Analisis Kesenjangan Layanan Infrastruktur SPAM

No	Indikator Pelayanan SPAM	Kepuasan (X) Performance	Kepentingan (Y) Importance	Gap (X-Y)	Keterangan
1	Ketersediaan Fisik	2,84	3,93	-1,09	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
2	Kualitas Air Minum/Air Bersih	2,95	3,86	-0,91	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
3	Kualitas Fisik	2,83	3,82	-0,99	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
4	Efektivitas Pemanfaatan	2,93	3,84	-0,91	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)
5	Kontribusi terhadap Kesehatan Masyarakat	2,96	3,88	-0,92	Harapan belum terpenuhi (pelayanan kurang)

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan Tabel 21. Hasil analisis kesenjangan (GAP) antara tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) terhadap layanan infrastruktur jalan raya, seluruh indikator menunjukkan nilai GAP yang bernilai negative (-). Hal ini

berarti bahwa harapan masyarakat belum terpenuhi pada semua aspek pelayanan yang dinilai.

- 1) Indikator Ketersediaan Fisik memiliki nilai GAP terbesar, yaitu $-1,09$. Hal ini menyimpulkan bahwa masyarakat merasa akses terhadap jaringan pipa dan infrastruktur dasar SPAM masih sangat terbatas dan jauh dari harapan, sehingga memerlukan perluasan dan pembangunan jaringan yang mendesak dan masif.
- 2) Indikator Kualitas Air Minum/Air Bersih memiliki GAP sebesar $-0,91$. Nilai ini menandakan bahwa mutu air yang disalurkan, dari segi kejernihan, rasa, dan keamanannya, belum sepenuhnya memenuhi standar harapan masyarakat, sehingga pelayanan dianggap kurang optimal.
- 3) Indikator Kualitas Fisik infrastruktur SPAM memiliki GAP yang sangat signifikan, yaitu $-0,99$. Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi fisik jaringan pipa, reservoir, dan fasilitas penunjang lainnya banyak yang sudah rusak, bocor, atau tidak terawat, sehingga menghambat distribusi air yang lancar.
- 4) Indikator Efektivitas Pemanfaatan memiliki nilai GAP $-0,91$, yang menggambarkan bahwa pemanfaatan layanan SPAM oleh masyarakat belum berjalan secara efektif dan masih terdapat hambatan dalam penggunaannya secara optimal.
- 5) Indikator Kontribusi terhadap Kesehatan Masyarakat memiliki GAP $-0,92$. Meskipun dampaknya sangat vital, nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi SPAM dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan yang diharapkan.

4.2.5 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) 2025

Indeks kepuasan layanan infrastruktur, dalam kajian ini, terbagi dalam 3 kriteria yaitu 1) Penyediaan Infrastruktur Transportasi; 2) Infrastruktur Penyediaan Air Baku (Layanan irigasi dan sumur bor); dan 3) Infrastruktur Air. Masing-masing kriteria memiliki beberapa jenis layanan infrastruktur sesuai dengan kondisi dan jenis layanan. Penilaian masing-masing kriteria dihitung dengan menggunakan bobot sesuai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2025-2029 sebagaimana pada tabel berikut ini:

Tabel 22. Bobot Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur

No	Komponen	Satuan	Bobot
1	Penyediaan Infrastruktur Transportasi	%	30
2	Infrastruktur Penyediaan Air Baku	%	45
3	Infrastruktur Air	%	25

Sumber: RPJMD NTT Tahun 2025-2029

Berdasarkan tabel 22. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur akan dianalisis sebagai berikut:

Tabel 23 Total Nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

No	Uraian Komponen	Infrastruktur	Bobot (%)	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Infrastruktur	Nilai Indeks
1	Penyediaan Infrastruktur Transportasi	Jalan Raya	30	72.45	21.74
2	Infrastruktur Penyediaan Air Baku (Layanan irigasi dan sumur bor)	Sumur Bor	45	71.15	32.55
		Irigasi		73.5	
		<i>Rata-rata</i>		72.325	
3	Infrastruktur Air	SPAM	25	72.55	18.14
Total Nilai Indeks (Total Nilai Indeks / 10)					7.24

Sumber: Data Survei IKLI 2025

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) terhadap komponen layanan infrastruktur, diperoleh **Total Nilai Indeks sebesar 7,24**. Nilai ini menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada masing-masing komponen infrastruktur yang dinilai berada pada kategori cukup baik.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Layanan Infrastruktur Jalan Raya

Infrastruktur jalan raya di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) menjadi tulang punggung pemerataan pembangunan sesuai Pilar 3 RPJMD NTT 2025-2029 yang menggariskan "Pemerataan Infrastruktur Berkelanjutan" melalui Cita 7: Jalan, Air, Listrik, Rumah Layak Huni. Program 1.03.10 Penyelenggaraan Jalan (pagu indikatif Rp42,883 miliar tahun 2025, naik hingga Rp46,418 miliar 2029) menargetkan tingkat kemandapan jalan provinsi dari baseline 67,99% (1.827,07 km dari total 2.687,31 km

per SK Gubernur NTT No.403/2023) menjadi 70% (2025), 73% (2026), 78% (2027), 83% (2028), hingga 93% (2029). Capaian ini selaras dengan Sasaran Strategis-2 (SS-2) Renstra Kementerian PUPR 2025-2029 yang fokus "meningkatnya konektivitas jaringan jalan nasional" dengan capaian nasional 88,79% waktu tempuh lintas utama (2,14 jam/100 km tahun 2024), didukung pembangunan 6.409 km jalan nasional non-tol baru dan 122.492 m jembatan.

Pada tahun anggaran 2025, Dinas PUPR NTT mengelola 64 paket pekerjaan infrastruktur senilai Rp500 miliar lebih, termasuk rekonstruksi ruas jalan di 5 kabupaten prioritas (Sumba Barat Daya, Ngada, Timor Tengah Selatan, Sikka, Flores Timur) dan 27 ruas long segment seperti Lembata-TTS-Manggarai Barat, mencapai progres 102% terhadap target. Indeks Kualitas Layanan Sektoral (IKLS) transportasi mencapai 11,85 poin (ketersediaan fisik 90%, kualitas fisik 67,99%), mengurangi biaya logistik hingga 20% di wilayah 3T dan mendukung konektivitas simpul pertanian-pariwisata seperti akses KSPP Belu-Sumba Tengah. Sinergi dengan skema diskresi Menteri PUPR, Inpres Jalan Daerah, dan Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik mengatasi isu *Over Dimension Over Loading* (ODOL) yang mempercepat kerusakan struktur jalan, sebagaimana tercermin dalam Renstra PUPR yang menekankan preservasi rutin melalui Balai Besar Jalan Wilayah IX NTT.

Proyeksi jangka menengah menunjukkan panjang jalan provinsi bertambah menjadi 2.900 km pada 2029 dengan kemantapan 93%, berkontribusi pada peningkatan PDRB 1,5-2% melalui aksesibilitas nyaman-aman, selaras visi "NTT Maju, Sehat, Cerdas, Sejahtera, dan Berkelanjutan". Tantangan seperti keterbatasan pembebasan lahan dan perubahan iklim diatasi via pendekatan infrastruktur hijau (*nature-based solution*) dan digitalisasi monitoring melalui Sistem Informasi Manajemen Jalan (SIMJ), memastikan kontribusi sektor jalan terhadap Indeks Risiko Bencana (IRB) yang turun dari 157,16 (2015) menjadi 139,23 (2022).

Meskipun kuantitas infrastruktur jalan raya di Provinsi NTT menunjukkan kinerja positif namun berbanding terbalik dengan kualitas layanan secara keseluruhan, di mana faktor operasional menunjukkan titik kritis yang harus segera diperbaiki. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Kondisi Permukaan Jalan (4,5 ; 2,8) – Pengguna menganggap sangat penting, namun kondisi jalan berlubang dan tidak rata masih sering ditemui.

- Sistem Drainase (4,4 ; 2,9) – Dianggap penting untuk mencegah banjir dan genangan, namun kinerjanya masih buruk.
- Penerangan Jalan di Malam Hari (4,3 ; 3,0) – Keselamatan malam hari dianggap penting, tetapi banyak titik gelap dan lampu tidak berfungsi.

Terlepas dari itu ada beberapa aspek yang menjadi prestasi dan sudah memenuhi harapan pengguna. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Ketersediaan Rambu Lalu Lintas (4,6 ; 4,2) – Dianggap penting dan sudah terpasang dengan baik.
- Konektivitas Jalan Utama (4,5 ; 4,1) – Jalan utama terhubung dengan baik dan lancar.
- Keamanan di Persimpangan (4,4 ; 4,0) – Persimpangan dinilai aman dan terawasi.

4.3.2 Layanan Infrastruktur Irigasi

Pengembangan infrastruktur irigasi di NTT merupakan manifestasi program 1.03.02 RPJMD Pengelolaan Sumber Daya Air (pagu Rp15,596 miliar baseline 2024, proyeksi Rp18 miliar 2029) yang menargetkan peningkatan perlindungan kawasan rawan banjir dari 50% (2024) menjadi 80% (2030) serta perluasan luas layanan irigasi multikomoditas. Baseline mencakup 42 Daerah Irigasi (DI) kewenangan provinsi seluas 60.328 ha dengan indeks irigasi 27,22 (ketersediaan fisik 74,82%, kualitas fisik 34,06%), mendukung daya dukung pangan NTT yang mayoritas mampu swasembada kecuali Kota Kupang (Tabel 2.2 KLHS RPJMD). Integrasi dengan Renstra PUPR SS-1 "meningkatkan ketersediaan air melalui infrastruktur SDA" capai rata-rata IKSS 96%, khususnya IKSS-4 volume layanan air irigasi 132,86% (30.133 m³/tahun/ha vs target 22.680) dan rehabilitasi nasional 4,61 juta ha (86,33% jaringan rusak). Proyek unggulan Bendungan Temef (multi-purpose: tampung 45 juta m³, irigasi 4.500 ha TTS-Malaka, air baku 2,5 m³/detik, PLTA 1 MW) progres Paket I 72,3% per Oktober 2025, dikombinasikan dengan embung pertanian dan rehab DI Wanokaka (2.653 ha Sumba Barat), DI Luwurweton (1.000 ha Ngada). Capaian ini tutup defisit daya dukung air di 9 kabupaten (Belu, Malaka, Nagekeo, Rote Ndao, Sabu Raijua, Sumba Barat, Sumba Barat Daya, TTS, Kota Kupang) sesuai SK MenLHK 146/2023, dengan 68,91% wilayah masih di bawah daya tampung. Sinergi Balai Wilayah Sungai (BWS) NTT dengan Dinas PUPR provinsi tingkatkan produktivitas lahan 4%/tahun, selaras target penurunan emisi GRK sektor lahan 23,47% (2045) via irigasi hijau.

Hingga 2029, luas DI provinsi diproyeksikan 65.000 ha dengan perlindungan banjir 80%, mengurangi prevalensi kekeringan (3.211 kejadian 1950-2024) dan dukung kemandirian pangan (IKP NTT 70,91 tahun 2024 dari 68,42 tahun 2022). Pendekatan pentahelix dan teknologi bioflok memastikan efisiensi distribusi air, mengintegrasikan prioritas Kawasan Swasembada Pangan (KSPP) Belu-Sumba Tengah RPJMD 2025-2029.

Meskipun kuantitas infrastruktur Irigasi di Provinsi NTT menunjukkan kinerja positif namun berbanding terbalik dengan kualitas layanan irigasi secara keseluruhan, di mana faktor operasional menunjukkan titik kritis yang harus segera diperbaiki. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi (3,89 ; 2,8) – Pengguna menganggap sangat penting, namun kelengkapan saluran, bangunan sadap, dan cakupan jaringan masih jauh dari memadai di banyak area.
- Kualitas Fisik Jaringan Irigasi (3,77 ; 2,71) – Kondisi saluran dan bangunan irigasi dinilai penting untuk efisiensi, namun kerusakan, pendangkalan, dan kebocoran masih banyak ditemui.
- Kontinuitas Air Irigasi (3,83 ; 2,77) – Keandalan pasokan air dianggap vital untuk jadwal tanam, namun sering terjadi keterlambatan atau ketidakcukupan air saat dibutuhkan.

Terlepas dari itu ada beberapa aspek yang menjadi prestasi dan sudah memenuhi harapan pengguna. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Tingkat Pemanfaatan (3,77 ; 2,89) – Pemanfaatan optimal jaringan oleh petani dianggap puas, namun masih terhambat oleh masalah ketersediaan dan kualitas fisik infrastruktur.
- Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian (3,86 ; 3,06) – Meskipun semua unsur masih dalam kategori "kurang", aspek dampak akhir ini menunjukkan kinerja terbaik. Dampak positif irigasi terhadap hasil panen sudah dapat dirasakan dan relatif lebih dekat dengan harapan pengguna dibanding aspek teknis lainnya.

4.3.3 Layanan Infrastruktur Sumur Bor

Meski tidak berdiri sendiri dalam program RPJMD, sumur bor dan embung terintegrasi dalam 1.03.02 Pengelolaan SDA (indeks embung 33,83, sumur bor 50, kualitas fisik 100%), dengan baseline 57 sumur bor dan 182 embung (59 unit operasi)

tersebar 22 kabupaten/kota. Renstra PUPR SS-1 catat +1.391 embung nasional (+31,82% aset, contoh Embung Anak Munting NTT), mendukung kapasitas tampung per kapita 101,86% (59,59 m³/kapita). Inisiatif BNPB resmikan 39 titik sumur bor/sumber air bersih (Rp20 miliar total) tahun 2024-2025 prioritas defisit air Belu-Rote-Sabu Raijua.

Pendekatan P3AM (Penyediaan Air Minum/Air Bersih dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) capai kualitas fisi100%, tutup gap musim kering di 68,91% wilayah surplus air. Proyeksi: 130 sumur bor + 280 embung (2029), pagu estimasi Rp7 miliar, tingkatkan pemanfaatan air baku 20-30% untuk pertanian-non pertanian.

Meskipun kuantitas infrastruktur sumur bor di Provinsi NTT menunjukkan kinerja positif namun berbanding terbalik dengan kualitas layanan secara keseluruhan, di mana faktor operasional menunjukkan titik kritis yang harus segera diperbaiki. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Ketersediaan Fisik (3,67 ; 2,83) – Masyarakat menganggap penting ketersediaan unit sumur bor, namun jumlah dan sebarannya masih dirasa kurang memadai untuk menjangkau seluruh kebutuhan.
- Kontinuitas Debit Air (3,68 ; 2,84) – Keandalan dan stabilitas pasokan air dari sumur bor dinilai sangat penting, namun debit air yang tidak konsisten atau menurun di musim kemarau masih menjadi masalah yang sering ditemui.

Terlepas dari itu ada beberapa aspek yang menjadi prestasi dan sudah memenuhi harapan pengguna. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Kualitas Fisik (3,69 ; 2,99) – Kondisi konstruksi dan perlengkapan sumur bor sudah dinilai cukup baik dan relatif memenuhi harapan pentingnya aspek ini bagi pengguna.
- Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor (3,66 ; 2,96) – Pemanfaatan sumur bor yang ada oleh masyarakat sudah berjalan efektif dan dinilai sesuai dengan tingkat kepentingannya.
- Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air (3,61 ; 3,08) – Aspek ini menjadi pencapaian tertinggi. Dampak sumur bor dalam memenuhi kebutuhan air masyarakat sudah sangat dirasakan dan bahkan melampaui sedikit ekspektasi tingkat kepentingannya, menunjukkan bahwa sumur bor yang berfungsi memberikan manfaat yang signifikan.

4.3.4 Layanan Infrastruktur SPAM

Program 1.03.03 RPJMD Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum/Air Bersih (pagu Rp24,748 miliar stabil hingga 2029) menargetkan peningkatan kapasitas terlayani lintas kabupaten/kota dari NA (2024) menjadi 20% (2025) dan 100% (2026-2030), dengan outcome akses masyarakat terhadap SPAM. Baseline IKLS air baku 15,92 poin (embung 33,83, sumur bor 50, irigasi 27,22), didukung 92% rumah tangga akses air baik dan 28% perpipaan (World Bank 2022), meski 79% kapasitas idle di BLUD SPAM NTT (pendapatan 102% target Rp2 miliar 2025). Renstra PUPR SS-3 capaian 92,94% peningkatan pelayanan permukiman smart living dan SS-1 IKSS-1 87,56% penyediaan air baku WS pusat (+33.275 lpd nasional, termasuk SPAM Kupang-Wae Mese Labuan Bajo).

Kerjasama BLUD SPAM NTT-PDAM Tirta Nai Kupang suplai air curah lintas kabupaten tutup gap 30% ketersediaan fisik, dengan proyek SPAM regional Pekalongan-Batang analog prioritas NTT. Capaian 2025: utilisasi naik 10-15% via digitalisasi NRW (*non-revenue water* 30-40%), sinergi BNPB 39 titik sumber air bersih Rp400-800 juta/titik di 13 kabupaten. Indeks air dan sanitasi 2,81 poin, mendukung SDG 6 dan penurunan stunting (37,9% 2023 ke 27,1% 2030). Proyeksi 2029: 100% kapasitas terlayani, pendapatan BLUD 125% target, mengurangi defisit air domestik di 31,09% wilayah terlampaui daya dukung.

Meskipun kuantitas infrastruktur SPAM di Provinsi NTT menunjukkan kinerja positif namun berbanding terbalik dengan kualitas layanan secara keseluruhan, di mana faktor operasional menunjukkan titik kritis yang harus segera diperbaiki. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Ketersediaan Fisik (3,93 ; 2,84) – Masyarakat menilai aspek ketersediaan jaringan pipa dan akses sambungan sebagai hal yang paling penting, namun kenyataannya cakupan pelayanan masih sangat terbatas dan jauh dari memadai, sehingga banyak rumah tangga belum terjangkau.
- Kualitas Fisik (3,82 ; 2,83) – Kondisi infrastruktur fisik seperti pipa, reservoir, dan pompa dinilai penting untuk distribusi yang lancar, namun banyak ditemui kerusakan, kebocoran, dan kurangnya pemeliharaan yang menghambat kinerja sistem.

Terlepas dari itu ada beberapa aspek yang menjadi prestasi dan sudah memenuhi harapan pengguna. Contoh indikator dan skor (*Importance ; Performance*):

- Kualitas Air Minum/Air Bersih (3,86 ; 2,95) – Meskipun masih ada kesenjangan, mutu air (kejernihan, rasa, keamanan) yang disalurkan sudah dinilai mendekati harapan masyarakat akan pentingnya air minum/air bersih yang sehat.
- Efektivitas Pemanfaatan (3,84 ; 2,93) – Pemanfaatan layanan SPAM oleh masyarakat yang telah terhubung dinilai sudah cukup efektif dan berjalan sesuai dengan tingkat kepentingannya.
- Kontribusi terhadap Kesehatan Masyarakat (3,88 ; 2,96) – Dampak positif SPAM terhadap peningkatan kesehatan masyarakat sudah dapat dirasakan dan dianggap sebagai aspek yang kinerjanya paling selaras dengan harapan tingginya tingkat kepentingannya, menandakan bahwa air yang disalurkan telah berkontribusi pada perbaikan kualitas hidup.

4.3.5 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR NTT 2025

Tabel penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan infrastruktur menampilkan beberapa komponen penilaian yang mencerminkan aspek-aspek penting dalam penyediaan dan pemanfaatan infrastruktur. Setiap komponen diberikan bobot tertentu, kemudian dinilai melalui skor IKLI, sehingga menghasilkan nilai indeks masing-masing komponen. Dari keseluruhan proses perhitungan tersebut, diperoleh **Total Nilai Indeks sebesar 7,24.**

Nilai total 7,24 menunjukkan bahwa kualitas layanan infrastruktur berada pada kategori baik namun belum optimal. Nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat telah merasakan manfaat dari infrastruktur yang tersedia, namun tingkat pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi, terutama pada komponen yang mendapatkan skor rendah. Jika dilihat dari standar umum penilaian (skala 1–10), nilai 7,24 berada pada rentang cukup baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan tiga pendekatan analisis yang komprehensif, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan Analisis Kesenjangan (Gap), diperoleh gambaran yang jelas dan konsisten mengenai kondisi pelayanan infrastruktur publik. Hasil ketiga analisis ini saling menguatkan dan menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan infrastruktur masih berada pada posisi yang memerlukan perbaikan serius dan strategis.

1. Seluruh infrastruktur yang diteliti—meliputi jalan, irigasi, sumur bor, dan Sistem Penyediaan Air Minum/Air Bersih (SPAM)—berada pada kategori "Kurang Baik" berdasarkan penilaian masyarakat. Kategori ini secara tegas mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh keempat sektor infrastruktur ini belum memuaskan dan belum sepenuhnya memenuhi harapan dasar masyarakat. Temuan ini menjadi alarm penting bagi para pembuat kebijakan dan penyedia layanan, bahwa terdapat jurang antara cita-cita pelayanan publik yang optimal dengan realitas di lapangan.
2. Analisis mendalam mengungkapkan bahwa aspek fisik infrastruktur merupakan masalah utama yang bersifat lintas sektor. Baik pada jaringan jalan, sistem irigasi, unit sumur bor, maupun jaringan perpipaan SPAM, permasalahan pada komponen fisiknya menjadi penghambat utama kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa fondasi dasar dari setiap layanan infrastruktur—yaitu keberadaan dan kondisi fisiknya—masih rapuh. Tanpa fondasi fisik yang memadai dan terpelihara, mustahil mengharapkan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan.
3. Dari semua aspek fisik tersebut, dua indikator khususnya menonjol sebagai titik lemah terbesar, yaitu Ketersediaan Fisik dan Kualitas Fisik. Masyarakat merasakan langsung bahwa infrastruktur yang tersedia seringkali jumlahnya tidak mencukupi, jangkauannya terbatas, dan kondisinya tidak terawat. Kesenjangan (Gap) terbesar pada kedua indikator ini di hampir semua sektor (terutama di SPAM dan Irigasi) memperkuat kesimpulan bahwa pembangunan dan pemeliharaan aset fisik harus menjadi prioritas absolut dalam setiap program perbaikan.
4. Dari keempat infrastruktur yang diteliti, layanan irigasi mencatat tingkat ketidakpuasan paling tinggi. Hal ini terutama disebabkan oleh buruknya kualitas fisik jaringan (saluran rusak dan pendangkalan) dan ketidakpastian kontinuitas

pasokan air. Bagi petani sebagai pengguna langsung, kedua hal ini adalah kunci keberhasilan pertanian. Kegagalan pada kedua aspek ini tidak hanya menurunkan kepuasan, tetapi secara langsung mengancam ketahanan pangan dan penghidupan masyarakat perdesaan.

5. SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum/Air Bersih) membutuhkan perhatian khusus karena memiliki karakteristik yang unik. Di satu sisi, nilai kepentingan (importance) yang diberikan masyarakat terhadap layanan air bersih adalah yang tertinggi, mencerminkan bahwa air minum/air bersih yang aman dan andal dianggap sebagai kebutuhan paling dasar dan vital. Namun di sisi lain, kinerja aktual (performance) pelayanannya justru belum optimal, dengan kesenjangan yang sangat lebar, terutama pada aspek ketersediaan jaringan. Kontradiksi antara harapan yang sangat tinggi dan realita yang masih memprihatinkan ini menempatkan SPAM pada posisi yang sangat kritis dan rawan terhadap keluhan masyarakat.
6. Di tengah gambaran yang kurang menggembirakan tersebut, layanan sumur bor menunjukkan secercah capaian yang relatif lebih baik. Tingkat kepentingan dan kepuasan pada beberapa aspek, seperti kontribusinya terhadap pemenuhan kebutuhan air, lebih tinggi. Namun, perhatian tetap diperlukan, khususnya pada aspek ketersediaan fisik unit sumur bor untuk memastikan akses yang merata dan berkeadilan.
7. Terakhir, dan yang terpenting, hasil pemetaan IPA secara tegas menempatkan beberapa indikator kritis pada Kuadran I, yaitu kuadran "Prioritas Utama". Artinya, aspek pelayanan dinilai sangat penting oleh masyarakat, namun kinerjanya saat ini justru sangat rendah. Implikasi strategisnya sangat jelas: upaya peningkatan performa pelayanan tidak bisa dilakukan secara serampangan atau instan. Diperlukan intervensi yang terencana, bertahap, dan terukur, dengan fasis awal pada indikator-indikator di Kuadran I yang memiliki kesenjangan terbesar. Pendekatan berbasis prioritas ini akan memastikan bahwa sumber daya yang terbatas dialokasikan pada bidang yang paling kritis dan paling berdampak bagi peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga pelayanan infrastruktur publik dapat secara bertahap bergeser dari kategori "Kurang Baik" menuju kategori "Baik" dan "Memuaskan".

5.2 Interpretasi Menyeluruh

Berdasarkan temuan komprehensif dari analisis IKM, IPA, dan Gap terhadap layanan infrastruktur, beberapa implikasi strategis utama dapat dirumuskan untuk menjadi panduan kebijakan dan program kerja Dinas PUPR ke depan. Implikasi-implikasi ini tidak hanya bersifat reaktif untuk menutup kesenjangan, tetapi juga proaktif dalam membangun sistem layanan yang lebih tangguh dan responsif.

1. Temuan utama yang harus menjadi landasan kebijakan utama (*core policy focus*) adalah rehabilitasi fisik infrastruktur secara menyeluruh, dengan penekanan khusus pada sektor jalan dan irigasi. Data menunjukkan bahwa kerusakan, keterbatasan, dan ketiadaan komponen fisik adalah akar ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu, alokasi anggaran dan program kerja harus secara eksplisit dan agresif diarahkan untuk membangun kembali, memperbaiki, dan meningkatkan kapasitas fisik jalan (permukaan, drainase) serta jaringan irigasi (saluran, bangunan sadap, pintu air). Program ini harus bergerak melampaui pemeliharaan rutin menuju pada restorasi skala besar untuk mengembalikan fungsi dasar infrastruktur tersebut.
2. Diperlukan penajaman prioritas pada infrastruktur berbasis air, yakni irigasi dan Sistem Penyediaan Air Minum/Air Bersih (SPAM). Analisis dengan jelas menunjukkan bahwa masyarakat menempatkan nilai kepentingan (*importance*) yang sangat tinggi pada kedua layanan ini, karena langsung menyentuh kebutuhan pokok: produksi pangan dan air minum/air bersih. Namun, kinerjanya justru paling rendah. Implikasinya, Dinas PUPR harus menempatkan penguatan sektor air sebagai salah satu program strategis daerah, dengan komitmen anggaran dan perhatian politik yang setara dengan tingkat kepentingannya di mata masyarakat. Ini berarti investasi tidak hanya pada pembangunan baru, tetapi lebih pada penjaminan keandalan (*reliability*) sistem yang ada.
3. Sebagai turunan dari poin sebelumnya, siklus dan kualitas pemeliharaan (*maintenance cycles*) harus dioptimalkan secara radikal, khususnya untuk jaringan irigasi dan instalasi pengolahan air SPAM. Pola pemeliharaan yang bersifat reaktif (tunggu rusak) harus diganti dengan pemeliharaan berbasis kondisi dan terjadwal yang ketat. Untuk irigasi, ini berarti program pengerukan sedimentasi dan perbaikan struktur secara berkala. Untuk SPAM, berarti inspeksi dan perawatan rutin pada instalasi pengolahan dan pipa transmisi utama.

Anggaran pemeliharaan harus dilihat sebagai investasi untuk mencegah kerugian yang lebih besar, bukan sebagai biaya tambahan.

4. Strategi peningkatan aksesibilitas (*increasing accessibility*) harus dijalankan secara konkret. Untuk sumur bor, ini diterjemahkan ke dalam program perluasan jumlah titik dan pemerataan sebaran unit untuk menjangkau daerah-daerah yang belum terlayani. Untuk SPAM, fokusnya adalah memperbaiki dan memperluas jaringan distribusi hingga ke tingkat rumah tangga, mengatasi masalah last-mile connectivity yang sering menjadi penyebab air tidak sampai ke masyarakat. Prinsip keadilan akses (*equity of access*) harus menjadi penuntun dalam program ini.
5. Untuk memastikan semua upaya di atas efektif, sistem pemantauan dan evaluasi (*monitoring and evaluation/M&E*) harus diperkuat secara signifikan. Mekanisme M&E harus secara spesifik dirancang untuk melacak kinerja indikator-indikator yang berada di Kuadran I (Prioritas Utama) dari analisis IPA. Setiap program rehabilitasi dan perluasan harus memiliki target kinerja (*performance targets*) yang terukur pada indikator-indikator kritis tersebut, seperti peningkatan skor ketersediaan dan kualitas fisik. Sistem pelaporan harus memberikan umpan balik cepat untuk koreksi *mid-course*.
6. Sebagai pelengkap sistem M&E formal, penguatan sistem pelaporan berbasis masyarakat (*community-based reporting systems*) adalah keharusan. Masyarakat sebagai pengguna langsung adalah sensor terbaik untuk mendeteksi kerusakan dini. Sistem ini dapat dikembangkan melalui aplikasi mobile atau saluran komunikasi dedikasi yang memungkinkan masyarakat melaporkan kerusakan jalan, kebocoran pipa, atau tersumbatnya saluran irigasi. Implikasinya, Dinas PUPR harus membangun pusat komando respons cepat yang terintegrasi dengan sistem pelaporan ini, sehingga laporan masyarakat tidak berhenti di administrasi, tetapi langsung diterjemahkan menjadi tindakan perbaikan yang tepat waktu. Ini akan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik.

Secara kolektif, keenam implikasi strategis ini membentuk sebuah kerangka kerja transformasional bagi Dinas PUPR. Kerangka ini menggeser orientasi dari sekadar membangun infrastruktur (*infrastructure delivery*) menuju pada penjaminan layanan infrastruktur yang andal dan memuaskan (*service assurance*). Dengan melaksanakan rekomendasi ini secara konsisten dan terukur, Dinas PUPR dapat secara sistematis

menutup kesenjangan yang teridentifikasi dan secara bertahap meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur publik yang menjadi hak dasarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adl-Zarrabi, B. (2017). What is “Infrastructure Physics”? *Energy Procedia*.132(January2003), 520–524. <https://doi.org/10.1016/j.egypro.2017.09.707>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. (2020). *Provinsi Nusa Tenggara Timur Dalam Angka 2020*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. (2024). *Provinsi Nusa Tenggara Timur Dalam Angka 2024*.
- Familoni,K.A. 2004. “The Role of Economic and Social Infrastructure in Economic Development: A Global View”.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Universitas Diponegoro
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 1997. *Organisasi* (terjemahan). Jakarta: Erlangga/Binarupa Aksara/Gelora Aksara Pratama.
- Grigg, N. 1988, *Infrastructure Engineering and Management*, John Wiley & Sons.
- Grigg, N. Dan Fontane, D. G. 2000, *Infrastructure System Management & Optimazation Internasional Civil Engineering Departement DiponegoroUniversity*.
- Kusumah, E. P. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Bangka Belitung: Labkom FE-UBB. ISBN: 978-602-60185-0-2
- Kodoatie, R.J. 2005. *Pengantar manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2019. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*.
- Posumah, F. 2015. Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Terhadap Investasi Di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol 15, No 3.
- Santoso. 2011. “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Jurnal Teknologi Pertanian* 12(1): 9.
- Sjafrizal. 2016. *Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Era Otonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Skorobogatova O, Kuzmina I, Merlino. (2017). *Transport Infrastructure Development Performance*. *Procedia Engineering* 178. 2017: Hal 319 –329.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Cetakan Ke 26). Bandung: CV Alfabeta.

- Sukwika, T. (2018). Peran Pembangunan Infrastruktur terhadap Ketimpangan Ekonomi Antarwilayah di Indonesia, 6,. <https://doi.org/10.14710/jwl.6.2.115-130>.
- Supriyana, I. 2010. “Perencanaan Model Arsitektur Bisnis, Arsitektur Sistem Informasi Dan Arsitektur Teknologi Dengan Menggunakan TOGAF : Studi Kasus Bakosurtanal.” *Jurnal Generic* 5(1): 1–9.
- Todaro, M. P. dan Smith, Stephen, C. 2011. *Pembangunan Ekonomi; Edisi Kesebelas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

LAMPIRAN

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI CHI-SQUARE

df	0,1	0,05	0,025	0,001	0,005
1	2,705543	3,841459	5,023886	6,634897	7,879439
2	4,605170	5,991465	7,377759	9,210340	10,596635
3	6,251389	7,814728	9,348404	11,344867	12,838156
4	7,779440	9,487729	11,143287	13,276704	14,860259
5	9,236357	11,070498	12,832502	15,086272	16,749602
6	10,644641	12,591587	14,449375	16,811894	18,547584
7	12,017037	14,067140	16,012764	18,475307	20,277740
8	13,361566	15,507313	17,534546	20,090235	21,954955
9	14,683657	16,918978	19,022768	21,665994	23,589351
10	15,987179	18,307038	20,483177	23,209251	25,188180
11	17,275009	19,675138	21,920049	24,724970	26,756849
12	18,549348	21,026070	23,336664	26,216967	28,299519
13	19,811929	22,362032	24,735605	27,688250	29,819471
14	21,064144	23,684791	26,118948	29,141238	31,319350
15	22,307130	24,995790	27,488393	30,577914	32,801321
16	23,541829	26,296228	28,845351	31,999927	34,267187
17	24,769035	27,587112	30,191009	33,408664	35,718466
18	25,989423	28,869299	31,526378	34,805306	37,156451
19	27,203571	30,143527	32,852327	36,190869	38,582257
20	28,411981	31,410433	34,169607	37,566235	39,996846
21	29,615089	32,670573	35,478876	38,932173	41,401065
22	30,813282	33,924438	36,780712	40,289360	42,795655
23	32,006900	35,172462	38,075627	41,638398	44,181275
24	33,196244	36,415029	39,364077	42,979820	45,558512
25	34,381587	37,652484	40,646469	44,314105	46,927890
26	35,563171	38,885139	41,923170	45,641683	48,289882
27	36,741217	40,113272	43,194511	46,962942	49,644915
28	37,915923	41,337138	44,460792	48,278236	50,993376
29	39,087470	42,556968	45,722286	49,587884	52,335618
30	40,256024	43,772972	46,979242	50,892181	53,671962
31	41,421736	44,985343	48,231890	52,191395	55,002704
32	42,584745	46,194260	49,480438	53,485772	56,328115
33	43,745180	47,399884	50,725080	54,775540	57,648445
34	44,903158	48,602367	51,965995	56,060909	58,963926
35	46,058788	49,801850	53,203349	57,342073	60,274771
36	47,212174	50,998460	54,437294	58,619215	61,581179
37	48,363408	52,192320	55,667973	59,892500	62,883335
38	49,512580	53,383541	56,895521	61,162087	64,181412
39	50,659770	54,572228	58,120060	62,428121	65,475571
40	51,805057	55,758479	59,341707	63,690740	66,765962

Lampiran 2. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur Jalan
Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur
Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur Dinas PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

I. Petunjuk Pengisian

- 1) Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti.
- 2) Beri tanda (✓) pada dua kriteria* sesuai tingkat kesetujuan Anda.

*Tingkat Kepentingan (*Importance*): Seberapa penting aspek tersebut bagi Anda.

*Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan (*Performance*): Seberapa baik Dinas PUPR telah melaksanakan aspek tersebut.

- 3) Gunakan skala berikut untuk menjawab:

Skor	Keterangan
1	Tidak Penting/Tidak Puas (TP)
2	Kurang Penting/Kurang Puas (KP)
3	Penting/Puas (P)
4	Sangat Penting/Sangat Puas (SP)

II. Identitas Responden

- Nama
1. Responden :
 2. Usia : <20 | 21–30 | 31–40 | 41–50 | >50
 3. Jenis Kelamin : Laki-laki | Perempuan
 4. Alamat :
 5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa | Petani/Nelayan | Pekerja Swasta | ASN
 TNI/Polri | Lainnya (Sebutkan) :.....

III. Pendapat Responden Tentang Layanan Infrastruktur

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan			
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP
1	Ketersediaan Fisik	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan fasilitas pendukung (trotoar, drainase, penerangan, dll.) pada jalan diwilayah anda tinggal?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan rambu dan petunjuk arah di sepanjang jalan. pada jalan diwilayah anda tinggal?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan fasilitas pendukung (trotoar, drainase, penerangan, dll.) pada jalan diwilayah anda tinggal?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan rambu dan petunjuk arah di sepanjang jalan. pada jalan diwilayah anda tinggal?								
2	Kualitas Fisik	Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting kondisi permukaan jalan yang rata di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting fasilitas pendukung jalan (seperti drainase, trotoar, dan penerangan) yang berfungsi dengan baik di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kondisi permukaan jalan yang rata di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan fasilitas pendukung jalan (seperti drainase, trotoar, dan penerangan) yang berfungsi dengan baik di wilayah tempat tinggal Anda?								
3	Peran Terhadap Konektivitas Antar Wilayah	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat antar wilayah diwilayah anda tinggal?								

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan			
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum diwilayah anda tinggal?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat antar wilayah diwilayah anda tinggal?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum diwilayah anda tinggal?								
4	Tingkat Pemanfaatan Infrastruktur	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang membantu mempercepat waktu tempuh perjalanan diwilayah anda tinggal?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum diwilayah anda tinggal?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang membantu mempercepat waktu tempuh perjalanan diwilayah anda tinggal?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum diwilayah anda tinggal?								
5	Kontribusi Terhadap Pergerakan Orang dan Barang	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang mendukung kelancaran distribusi barang dan jasa antar wilayah ditempat anda tinggal?								

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan				
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP	
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang mendukung kelancaran distribusi barang dan jasa antar wilayah ditempat anda tinggal?									

Pertanyaan Terbuka:
Tuliaskan saran dan kritik Anda agar layanan jalan semakin baik kedepannya!

Lampiran 3. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur Irigasi
Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur
Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur Dinas PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

I. Petunjuk Pengisian

- 1) Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti.
- 2) Beri tanda (✓) pada dua kriteria* sesuai tingkat kesetujuan Anda.

*Tingkat Kepentingan (*Importance*): Seberapa penting aspek tersebut bagi Anda.

*Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan (*Performance*): Seberapa baik Dinas PUPR telah melaksanakan aspek tersebut.

- 3) Gunakan skala berikut untuk menjawab:

Skor	Keterangan
1	Tidak Penting/Tidak Puas (TP)
2	Kurang Penting/Kurang Puas (KP)
3	Penting/Puas (P)
4	Sangat Penting/Sangat Puas (SP)

II. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Usia : <20 | 21–30 | 31–40 | 41–50 | >50
3. Jenis Kelamin : Laki-laki | Perempuan
4. Alamat :
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa | Petani/Nelayan | Pekerja Swasta | ASN
 TNI/Polri | Lainnya (Sebutkan) :

III. Pendapat Responden Tentang Layanan Infrastruktur

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan			
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP
1	Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan fisik jaringan infrastruktur irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan fisik jaringan infrastruktur irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?								
2	Kualitas Fisik Jaringan Irigasi	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kualitas fisik infrastruktur jaringan irigasi yang ada di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kualitas fisik infrastruktur jaringan irigasi yang Anda rasakan di wilayah tempat tinggal Anda?								
3	Kontinuitas Air Irigasi	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kontinuitas jumlah (debit) dan waktu yang tersedia untuk penyaluran air irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kontinuitas jumlah (debit) dan waktu yang tersedia untuk penyaluran air irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?								
4	Tingkat Pemanfaatan	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah tingkat pemanfaatan infrastruktur irigasi selama ini yang Anda rasakan di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan tingkat pemanfaatan infrastruktur irigasi selama ini yang Anda rasakan di wilayah tempat tinggal Anda?								
5	Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah infrastruktur Irigasi yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan produksi pertanian di wilayah tempat tinggal Anda?								

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan				
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP	
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan infrastruktur Irigasi yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan produksi pertanian di wilayah tempat tinggal Anda?									

Pertanyaan Terbuka:

Tuliaskan saran dan kritik Anda agar layanan jalan semakin baik kedepannya!

Lampiran 4. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur Sumur Bor
Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur
Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur Dinas PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

I. Petunjuk Pengisian

- 1) Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti.
- 2) Beri tanda (✓) pada dua kriteria* sesuai tingkat kesetujuan Anda.

*Tingkat Kepentingan (*Importance*): Seberapa penting aspek tersebut bagi Anda.

*Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan (*Performance*): Seberapa baik Dinas PUPR telah melaksanakan aspek tersebut.

- 3) Gunakan skala berikut untuk menjawab:

Skor	Keterangan
1	Tidak Penting/Tidak Puas (TP)
2	Kurang Penting/Kurang Puas (KP)
3	Penting/Puas (P)
4	Sangat Penting/Sangat Puas (SP)

II. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Usia : <20 | 21–30 | 31–40 | 41–50 | >50
3. Jenis Kelamin : Laki-laki | Perempuan
4. Alamat :
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa | Petani/Nelayan | Pekerja Swasta | ASN
 TNI/Polri | Lainnya (Sebutkan) :.....

III. Pendapat Responden Tentang Layanan Infrastruktur

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan			
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP
1	Ketersediaan Fisik Sumur Bor	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan jumlah sumur bor yang ada di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kesesuaian lokasi sumur bor yang ada di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah terkait jumlah sumur bor yang tersedia di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah terkait kesesuaian lokasi sumur bor yang ada di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?								
2	Kualitas Fisik Sumur Bor	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kondisi fisik sumur bor seperti pompa berfungsi dengan baik?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kondisi fisik sumur bor seperti konstruksi sumur aman?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kondisi fisik sumur bor seperti air tidak tercemar?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan kondisi fisik sumur bor seperti pompa berfungsi dengan baik yang ada di wilayah Bapak/Ibu?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan kondisi fisik sumur bor seperti konstruksi sumur aman yang ada di wilayah Bapak/Ibu?								

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan				
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP	
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan kondisi fisik sumur bor seperti air tidak tercemar yang ada di wilayah Bapak/Ibu?									
3	Kontinuitas Debit Air	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah sumur bor mampu menyediakan air secara terus-menerus dengan debit air yang stabil?									
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah terkait ketersediaan debit air dari sumur bor?									
4	Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah masyarakat memanfaatkan sumur bor secara optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat?									
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jadwal penggunaan sumur bor bagi masyarakat?									
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah masyarakat memanfaatkan sumur bor secara optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat?									
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan jadwal penggunaan sumur bor bagi masyarakat?									
5	Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah sumur bor memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari?									
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan sumur bor dalam memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari?									

Pertanyaan Terbuka:

Tuliaskan saran dan kritik Anda agar layanan jalan semakin baik kedepannya!

Lampiran 5. Instrumen Penelitian (Kuesioner) – Infrastruktur SPAM
Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur
Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur Dinas PUPR di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

I. Petunjuk Pengisian

- 1) Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti.
- 2) Beri tanda (✓) pada dua kriteria* sesuai tingkat kesetujuan Anda.

*Tingkat Kepentingan (*Importance*): Seberapa penting aspek tersebut bagi Anda.

*Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan (*Performance*): Seberapa baik Dinas PUPR telah melaksanakan aspek tersebut.

- 3) Gunakan skala berikut untuk menjawab:

Skor	Keterangan
1	Tidak Penting/Tidak Puas (TP)
2	Kurang Penting/Kurang Puas (KP)
3	Penting/Puas (P)
4	Sangat Penting/Sangat Puas (SP)

II. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Usia : <20 | 21–30 | 31–40 | 41–50 | >50
3. Jenis Kelamin : Laki-laki | Perempuan
4. Alamat :
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa | Petani/Nelayan | Pekerja Swasta | ASN
 TNI/Polri | Lainnya (Sebutkan):.....

III. Pendapat Responden Tentang Layanan Infrastruktur

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan			
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP
1	Ketersediaan Fisik	Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan jaringan (perpipaan) distribusi air di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan jaringan (perpipaan) distribusi air di wilayah tempat tinggal Anda?								
2	Kualitas Air Minum/Air Bersih	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah kuliatas air minum/air bersih (tidak berasa, tidak berbau dan tidak berwarna) di wilayah Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kuliatas air minum/air bersih (tidak berasa, tidak berbau dan tidak berwarna) di wilayah Anda?								
3	Kualitas Fisik	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah jaringan distribusi pipa yang terpasang dengan baik, minim kebocoran/kerusakan di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah keberadaan Reservoir (bak penampung air) yang berfungsi optimal dalam menjaga ketersediaan air SPAM di wilayah tempat tinggal Anda, terutama saat terjadi peningkatan kebutuhan atau penurunan pasokan air?								
		Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kondisi sarana penunjang SPAM (pipa distribusi, reservoir dan sumur produksi) yang bersih, bebas kebocoran serta rutin dirawat untuk menjamin kualitas air yang diterima masyarakat?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jaringan distribusi pipa yang terpasang dengan baik, minim kebocoran/kerusakan di wilayah tempat tinggal Anda?								

No	Indikator Penilaian	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja/Tingkat Kepuasan			
			TP	KP	P	SP	TP	KP	P	SP
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan keberadaan Reservoir (bak penampung air) yang berfungsi optimal dalam menjaga ketersediaan air SPAM di wilayah tempat tinggal Anda, terutama saat terjadi peningkatan kebutuhan atau penurunan pasokan air?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kondisi sarana penunjang SPAM (pipa distribusi, reservoir dan sumur produksi) yang bersih, bebas kebocoran serta rutin dirawat untuk menjamin kualitas air yang diterima masyarakat?								
4	Efektivitas Pemanfaatan	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah pemanfaatan SPAM secara optimal sesuai dengan kebutuhan di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan pemanfaatan SPAM secara optimal sesuai dengan kebutuhan di wilayah tempat tinggal Anda?								
5	Kontribusi Terhadap Kesehatan Masyarakat	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah kontribusi SPAM terhadap kesehatan masyarakat di wilayah tempat tinggal Anda?								
		Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kontribusi SPAM terhadap kesehatan masyarakat di wilayah tempat tinggal Anda?								

Pertanyaan Terbuka:

Tuliaskan saran dan kritik Anda agar layanan jalan semakin baik kedepannya!

Lampiran 6. Dokumentasi Focus Group Discussion (FGD 1)



Lampiran 7. Resume FGD 1 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur 2025

No	Resume
1	Dalam laporan perlu ditambahkan pula dasar hukum yang lebih spesifik berupa PERMEN TEKNIS PUPR yang mengatur tentang infrastruktur sesuai fokus pembahasan. Acuan regulasi yang digunakan harus merujuk pada ketentuan yang menjadi kewenangan pemerintahan provinsi.
2	Dalam laporan perlu ditambahkan dasar hukum berupa Peraturan Daerah (Perda) terkait GEDSI.
3	Dalam penyusunan indikator harus konsisten dengan yang telah termuat dalam RPJMD Bappeda/Baparida. Setiap indikator wajib memiliki satuan yang jelas agar tidak menimbulkan multiinterpretasi.
4	Indikator pemanfaatan infrastruktur perlu dipertegas agar tidak hanya menekankan pada satu aspek atau sektor tertentu saja, melainkan mencakup peranannya dalam memperkuat konektivitas antar wilayah serta kontribusinya terhadap berbagai sektor pembangunan, seperti pertanian, peternakan, perikanan, maupun kegiatan ekonomi masyarakat lainnya
5	terkait tahun survey seharusnya tahun berjalan yaitu tahun 2025, merujuk pada RPJMD tahun-tahun sebelumnya sudah dilakukan survey meskipun tidak secara khusus pada IKLI, sedangkan untuk penyebaran paket pada tahun-tahun sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan lokus penelitian (Tahun 2022-2024)
6	Terkait dengan metode penelitian perlu dilakukan perumusan ulang tentang kejelasan metode survey
7	Diperjelas dalam metode pengambilan data menggunakan metode sequensial

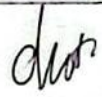

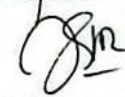




Lampiran 8. Daftar Hadir FGD 1 Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur 2025











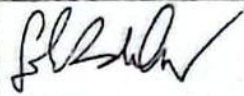


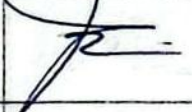

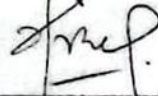

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
 FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK
 Jl. Adisucipto, Telpun (0380)9014582, Kampus Penfui, Kupang, NTT





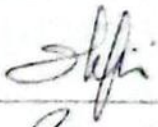
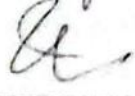
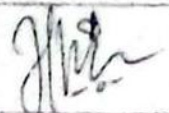
DAFTAR HADIR FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)
 INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR (IKLI) NUSA TENGGARA TIMUR

NO	NAMA LENGKAP	ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
1.			
2.			
3.	Adirisay Lubulu	Cindana	
4.	Maria A. Kledon	Undana	
5.	Markus R. W. Loda	DINAS PUPR Provinsi NTT STAF - SUB BAGIAN UMUM & PEJABAT	
6.	HUTRI U. L. KETTE	DINAS PUPR PROVINSI NTT STAF - SUB BAGIAN UMUM & PEJABAT	
7.	Hanum K Fatmah	DINAS PUPR Prov. NTT Pusat Kemp Ahli. Perkim	

NO	NAMA LENGKAP	ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
8.	Vincenna A Hayon	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat PROV NTT	
9.	THEODOSI RENO KUMA	DINAS PUPR PROVINSI NTT	
10.	MARDHA J.C. LOLLE	DINAS PUPR PROVINSI NTT. STAF	
11.	Santi Fransica	Dinas PUPR Provinsi NTT. Staff	
12.	Arub M. Tamend	Undara / Dosen	
13.	Yabes Ravin Arne Hasiholan Tambun	Dinas PUPR Staff Ahli Pertama Pangkat Ruang	
14.	RHUSA CHRISTIAN WIE LAWA	DPUPR NTT Staf Ahli pertama Pangkat Ruang	

NO	NAMA LENGKAP	ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
15.	Nursalam	Undana / Tim Padas	
16.	Maximilianus Estu	PUPR	
17.	Glory D. Borges	DPUPR / Perencana - Ahli Pertama.	
18.	I Komang Arthana	Undana / Tim Pelaksana	
19.	REC MUELAK	Dinas Perikanan	
20.	Meliana Bai		
21.	Jahriwan Ut Jasron	FST / Korpro T. Mesin	

NO	NAMA LENGKAP	ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
22.	R Melchias J	DPUPR NTT	
23.	Gesidine J.F. Dalsir	DPUPR MTI	
24.	Anderias wila	Biro pem / Staf	
25.	Bernad Y. Ludyi Pau	Biro Pem fungsional	
26.	I GUSTI NURAH WIRASWARDE	UNDAMA / KORDPRO ARSITEKTUR	
27.	Rapnoida M. Pongaribvan	UNDAMA / KORDPRO MATEMATIKA	
28.	Fransiska D I Kolin	BPS Prov NTT / Statistika	

NO	NAMA LENGKAP	ASAL INSTANSI	TANDA TANGAN
36.	Tanda - S. Siraif	Bopperida Prov. NTT	
37.	Agustinus Uala	Bapperida Prov. NTT	
38.	Far Catur W	Bapperida	
39.	Agnes Lar	STAF DPRPP Kota KPG	
40.	Andi Kumalawati	Undana / tim peraksana	
41.	Andi Hedayat Rizka	Undana / tim peraksana	
42.	Julia Nonan	Undana / tim peraksana	

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

A. UJI VALIDITAS

Diketahui:

$n=37$

$\alpha = 0.05$

$r \text{ tabel} = 0,316$

Kriteria	Ketentuan
$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Item valid
$p\text{-value} < 0,05$	Item valid
$r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ atau $p > 0,05$	Item tidak valid

Jadi: Sebuah item *dianggap valid* jika memenuhi dua syarat:

1. Jika $r \text{ hitung} > 0,316$
2. $p\text{-value} < 0,05$

B. UJI REALIBILITAS

Nilai Cronbach's Alpha	Interpretasi	Keterangan
≥ 0.90	Sangat reliabel	Sangat baik
0.80 – 0.89	Reliabel	Baik
0.70 – 0.79	Cukup reliabel	Dapat diterima
0.60 – 0.69	Kurang reliabel	Perlu revisi
< 0.60	Tidak reliabel	Tidak layak digunakan

INFRASTRUKTUR	INDIKATOR	ITEM PERTANYAAN	KETERANGAN	BUNYI PERTANYAAN
JALAN RAYA	KETERSEDIAAN FISIK	P1	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan fasilitas pendukung (trotoar, drainase, penerangan, dll.) pada jalan diwilayah anda tinggal?

KUALITAS FISIK	P2	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan fasilitas pendukung (trotoar, drainase, penerangan, dll.) pada jalan diwilayah anda tinggal?
	P3	VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan rambu dan petunjuk arah di sepanjang jalan diwilayah anda tinggal?
	P4	VALID	2b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan rambu dan petunjuk arah di sepanjang jalan. pada jalan diwilayah anda tinggal?
	P5	TIDAK VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kualitas permukaan jalan yang halus dan tidak berlubang pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	P6	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kualitas permukaan jalan yang halus dan tidak berlubang pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	P7	TIDAK VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kualitas jalan yang tidak rusak dan tidak bergelombang pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	P8	VALID	2b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kualitas jalan yang tidak rusak dan tidak bergelombang pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	P9	TIDAK VALID	3a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kualitas jalan yang bebas dari genangan air saat hujan pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	P10	VALID	3b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kualitas jalan yang bebas dari genangan air saat hujan pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	P11	TIDAK VALID	4a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kualitas fasilitas pendukung jalan yang berfungsi dengan baik (trotoar, drainase, perangan, dll.) pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	P12	VALID	4b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kualitas fasilitas pendukung jalan yang berfungsi dengan baik (trotoar, drainase, perangan, dll.) pada jalan diwilayah Anda tinggal?
	PERAN THD KONEKTIVITAS WILAYAH	P13	VALID
P14		VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat antar wilayah diwilayah Anda tinggal?
P15		VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum diwilayah Anda tinggal?
P16		VALID	2b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum diwilayah Anda tinggal?

	TINGKAT PEMANFAATAN INFRASTRUKTUR	P17	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang membantu mempercepat waktu tempuh perjalanan di wilayah Anda tinggal?
		P18	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang membantu mempercepat waktu tempuh perjalanan di wilayah Anda tinggal?
		P19	VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum di wilayah Anda tinggal?
		P20	VALID	2b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang meningkatkan akses masyarakat ke fasilitas umum di wilayah Anda tinggal?
	KONTRIBUSI THD PERGERAKAN ORANG DAN BARANG	P21	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jalan yang mendukung kelancaran distribusi barang dan jasa antar wilayah ditempat Anda tinggal?
		P22	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jalan yang mendukung kelancaran distribusi barang dan jasa antar wilayah ditempat Anda tinggal?
IRIGASI	KETERSEDIAAN FISIK IRIGASI	P1	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan fisik jaringan infrastruktur irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?
		P2	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan fisik jaringan infrastruktur irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?
	KUALITAS FISIK IRIGASI	P3	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kualitas fisik infrastruktur jaringan irigasi yang ada di wilayah tempat tinggal Anda?
		P4	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kualitas fisik infrastruktur jaringan irigasi yang Anda rasakan di wilayah tempat tinggal Anda?
	KONTINUITAS AIR IRIGASI	P5	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kontinuitas jumlah (debit) dan waktu yang tersedia untuk penyaluran air irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?
		P6	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kontinuitas jumlah (debit) dan waktu yang tersedia untuk penyaluran air irigasi di wilayah tempat tinggal Anda?
	TINGKAT PEMANFAATAN	P7	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah tingkat pemanfaatan infrastruktur irigasi selama ini yang Anda rasakan di wilayah tempat tinggal Anda?
		P8	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan tingkat pemanfaatan infrastruktur irigasi selama ini yang Anda rasakan di wilayah tempat tinggal Anda?
	KONTRIBUSI THD PENINGKATAN	P9	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah infrastruktur Irigasi yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan produksi pertanian di wilayah tempat tinggal Anda?

	PRODUKTIVITAS PERTANIAN	P10	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan infrastruktur Irigasi yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan produksi pertanian di wilayah tempat tinggal Anda?
SUMUR BOR	KETERSEDIAAN FISIK SUMUR BOR	P1	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan jumlah sumur bor yang ada di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?
		P2	VALID	1b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah terkait jumlah sumur bor yang tersedia di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?
		P3	VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kesesuaian lokasi sumur bor yang ada di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?
		P4	VALID	2b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah terkait kesesuaian lokasi sumur bor yang ada di wilayah ini untuk mencukupi kebutuhan masyarakat?
	KUALITAS FISIK SUMUR BOR	P5	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kondisi fisik sumur bor seperti pompa berfungsi dengan baik?
		P6	VALID	1b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan kondisi fisik sumur bor seperti pompa berfungsi dengan baik yang ada di wilayah Bapak/Ibu?
		P7	VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kondisi fisik sumur bor seperti konstruksi sumur aman?
		P8	VALID	2b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan kondisi fisik sumur bor seperti konstruksi sumur aman yang ada di wilayah Bapak/Ibu?
		P9	VALID	3a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah kondisi fisik sumur bor seperti air tidak tercemar?
		P10	VALID	3b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan kondisi fisik sumur bor seperti air tidak tercemar yang ada di wilayah Bapak/Ibu?
	KONTINUITAS DEBIT AIR	P11	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah sumur bor mampu menyediakan air secara terus-menerus dengan debit air yang stabil?
		P12	VALID	1b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah terkait ketersediaan debit air dari sumur bor?
	TINGKAT PEMANFAATAN SUMUR BOR	P13	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah masyarakat memanfaatkan sumur bor secara optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
		P14	VALID	1b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah masyarakat memanfaatkan sumur bor secara optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

		P15	VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah jadwal penggunaan sumur bor bagi masyarakat?
		P16	VALID	2b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan jadwal penggunaan sumur bor bagi masyarakat?
	KONTRIBUSI SUMUR BOR THD KEBUTUHAN AIR	P17	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah sumur bor memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari?
		P18	VALID	1b. Menurut Bapak/Ibu, seberapa puaskah dengan sumur bor dalam memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari?
SPAM	KETERSEDIAAN FISIK	P1	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa pentingkah ketersediaan jaringan (perpipaan) distribusi air di wilayah tempat tinggal Anda?
		P2	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan ketersediaan jaringan (perpipaan) distribusi air di wilayah tempat tinggal Anda?
	KUALITAS AIR MINUM/AIR BERSIH	P3	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah kuliatas air minum/air bersih (tidak berasa, tidak berbau dan tidak berwarna) di wilayah Anda?
		P4	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kuliatas air minum/air bersih (tidak berasa, tidak berbau dan tidak berwarna) di wilayah Anda?
	KUALITAS FISIK	P5	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah jaringan distribusi pipa yang terpasang dengan baik, minim kebocoran/kerusakan di wilayah tempat tinggal Anda?
		P6	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan jaringan distribusi pipa yang terpasang dengan baik, minim kebocoran/kerusakan di wilayah tempat tinggal Anda?
		P7	TIDAK VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah Reservoir (Bak Penampung) yang terawat dengan baik dan kapasitas memadai di wilayah tempat tinggal Anda?
		P8	VALID	2b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan reservoir (Bak Penampung) yang terawat dengan baik dan kapasitas memadai di wilayah tempat tinggal Anda?
		P9	TIDAK VALID	3a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah sarana penunjang (pipa, reservoir, sumur produksi) dalam kondisi bersih dan terawat di wilayah tempat tinggal Anda?
		P10	VALID	3b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan sarana penunjang (pipa, reservoir, sumur produksi) dalam kondisi bersih dan terawat di wilayah tempat tinggal Anda?
	EFEKTIVITAS PEMANFAATAN	P11	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah pemanfaatan SPAM secara optimal sesuai dengan kebutuhan di wilayah tempat tinggal Anda?

		P12	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan pemanfaatan SPAM secara optimal sesuai dengan kebutuhan di wilayah tempat tinggal Anda?
	KONTRIBUSI THD KESEHATAN MASYARAKAT	P13	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah kontribusi SPAM terhadap kesehatan masyarakat di wilayah tempat tinggal Anda?
		P14	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kontribusi SPAM terhadap kesehatan masyarakat di wilayah tempat tinggal Anda?

OUTPUT SPSS

JALAN RAYA

UJI VALIDITAS

a. Ketersediaan Fisik

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.156	.014	.321	.486**
	Sig. (2-tailed)		.355	.932	.053	.002
	N	37	37	37	37	37
P2	Pearson Correlation	.156	1	.070	.577**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.355		.680	.000	.000
	N	37	37	37	37	37
P3	Pearson Correlation	.014	.070	1	.148	.357*
	Sig. (2-tailed)	.932	.680		.381	.030
	N	37	37	37	37	37
P4	Pearson Correlation	.321	.577**	.148	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.053	.000	.381		.000
	N	37	37	37	37	37
TOTAL	Pearson Correlation	.486**	.797**	.357*	.869**	1

Sig. (2-tailed)	.002	.000	.030	.000	
N	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Semua item pertanyaan untuk ketersediaan fisik VALID karena nilai r hitung > 0,316 dan p-value/signifikan < 0.05

b. KUALITAS FISIK

Correlations

		P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL_B
P5	Pearson Correlation	1	.151	.782**	.044	.152	-.223	-.071	-.247	.264
	Sig. (2-tailed)		.372	.000	.797	.369	.185	.677	.140	.114
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
P6	Pearson Correlation	.151	1	-.021	.608**	-.016	.545**	-.416*	.541**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.372		.900	.000	.924	.000	.010	.001	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
P7	Pearson Correlation	.782**	-.021	1	.004	.393*	-.325*	.312	-.207	.253
	Sig. (2-tailed)	.000	.900		.983	.016	.049	.060	.219	.130
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
P8	Pearson Correlation	.044	.608**	.004	1	-.099	.357*	-.119	.495**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.797	.000	.983		.558	.030	.484	.002	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
P9	Pearson Correlation	.152	-.016	.393*	-.099	1	-.032	.429**	-.005	.223
	Sig. (2-tailed)	.369	.924	.016	.558		.851	.008	.974	.185
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
P10	Pearson Correlation	-.223	.545**	-.325*	.357*	-.032	1	-.167	.657**	.636**

	Sig. (2-tailed)	.185	.000	.049	.030	.851		.324	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
P11	Pearson Correlation	-.071	-.416*	.312	-.119	.429**	-.167	1	.028	.021
	Sig. (2-tailed)	.677	.010	.060	.484	.008	.324		.869	.900
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
P12	Pearson Correlation	-.247	.541**	-.207	.495**	-.005	.657**	.028	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.140	.001	.219	.002	.974	.000	.869		.000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37
TOTAL_B	Pearson Correlation	.264	.794**	.253	.727**	.223	.636**	.021	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.114	.000	.130	.000	.185	.000	.900	.000	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ITEM PERTANYAAN TIDAK VALID: P5, P7,P9,P11

c. PERAN THD KONEKTIVITAS WILAYAH

Correlations

		P13	P14	P15	P16	TOTAL_C
P13	Pearson Correlation	1	-.034	.715**	.119	.477**
	Sig. (2-tailed)		.844	.000	.483	.003
	N	37	37	37	37	37
P14	Pearson Correlation	-.034	1	.005	.574**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.844		.979	.000	.000
	N	37	37	37	37	37
P15	Pearson Correlation	.715**	.005	1	.058	.457**

	Sig. (2-tailed)	.000	.979		.732	.004
	N	37	37	37	37	37
P16	Pearson Correlation	.119	.574**	.058	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.483	.000	.732		.000
	N	37	37	37	37	37
TOTAL_C	Pearson Correlation	.477**	.746**	.457**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.004	.000	
	N	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

SEMUA ITEM PERTANYAAN VALID

d. TINGKAT PEMANFAATAN INFRASTRUKTUR

Correlations

		P17	P18	P19	P20	TOTAL_D
P17	Pearson Correlation	1	.039	.715**	.401*	.644**
	Sig. (2-tailed)		.820	.000	.014	.000
	N	37	37	37	37	37
P18	Pearson Correlation	.039	1	-.038	.526**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.820		.823	.001	.000
	N	37	37	37	37	37
P19	Pearson Correlation	.715**	-.038	1	.273	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000	.823		.103	.000
	N	37	37	37	37	37
P20	Pearson Correlation	.401*	.526**	.273	1	.854**

	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.103		.000
	N	37	37	37	37	37
TOTAL_D	Pearson Correlation	.644**	.683**	.558**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

SEMUA ITEM PERTANYAAN VALID

e. KONTRIBUSI THD PERGERAKAN ORANG DAN BARANG

Correlations

		P21	P22	TOTAL_E
P21	Pearson Correlation	1	.061	.575**
	Sig. (2-tailed)		.722	.000
	N	37	37	37
P22	Pearson Correlation	.061	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.722		.000
	N	37	37	37
TOTAL_E	Pearson Correlation	.575**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

SEMUA ITEM PERTANYAAN VALID

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	22

Nilai Cronbach Alpha = 0.853 berarti kuesioner dikatakan reliabel.

IRIGASI

SEMUA INDIKATOR PERTANYAAN PADA IRIGASI VALID

A. Ketersediaan Fisik Jaringan Irigasi

Correlations

		P1	P2	TOTAL_A
P1	Pearson Correlation	1	-.087	.464**
	Sig. (2-tailed)		.610	.004
	N	37	37	37
P2	Pearson Correlation	-.087	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.610		.000

	N	37	37	37
TOTAL_A	Pearson Correlation	.464**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

SEMUA ITEM DIKATAKAN VALID

B. Kualitas Fisik Jaringan Irigasi

Correlations

		P3	P4	TOTAL_B
P3	Pearson Correlation	1	.035	.684**
	Sig. (2-tailed)		.835	.000
	N	37	37	37
P4	Pearson Correlation	.035	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.835		.000
	N	37	37	37
TOTAL_B	Pearson Correlation	.684**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Kontinuitas Air Irigasi

Correlations

		P5	P6	TOTAL_C
P5	Pearson Correlation	1	.260	.774**
	Sig. (2-tailed)		.121	.000

	N	37	37	37
P6	Pearson Correlation	.260	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.121		.000
	N	37	37	37
TOTAL_C	Pearson Correlation	.774**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Tingkat Pemanfaatan

Correlations

		P7	P8	TOTAL_D
P7	Pearson Correlation	1	.078	.607**
	Sig. (2-tailed)		.646	.000
	N	37	37	37
P8	Pearson Correlation	.078	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.646		.000
	N	37	37	37
TOTAL_D	Pearson Correlation	.607**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. Kontribusi Terhadap Peningkatan Produksi Pertanian

Correlations

		P9	P10	TOTAL_E
--	--	----	-----	---------

P9	Pearson Correlation	1	.383*	.826**
	Sig. (2-tailed)		.019	.000
	N	37	37	37
P10	Pearson Correlation	.383*	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.019		.000
	N	37	37	37
TOTAL_E	Pearson Correlation	.826**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.850	10

KUESIONER INFRASTRUKTUR IRIGASI DIKATAKAN RELIABEL KARENA NILAI CRONBACH ALFA= 0.850

SUMUR BOR

SEMUA ITEM PERTANYAAN VALID

a. KETERSEDIAAN FISIK SUMUR BOR

Correlations

		P1	P2	P3	P4	TOTAL_A
P1	Pearson Correlation	1	-.183	.384*	.051	.395*
	Sig. (2-tailed)		.279	.019	.766	.016
	N	37	37	37	37	37
P2	Pearson Correlation	-.183	1	.109	.821**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.279		.519	.000	.000
	N	37	37	37	37	37
P3	Pearson Correlation	.384*	.109	1	.407*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.019	.519		.012	.000
	N	37	37	37	37	37
P4	Pearson Correlation	.051	.821**	.407*	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.766	.000	.012		.000
	N	37	37	37	37	37
TOTAL_A	Pearson Correlation	.395*	.718**	.661**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.000	
	N	37	37	37	37	37

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. KUALITAS FISIK SUMUR BOR

Correlations

		P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL_B
P5	Pearson Correlation	1	.282	.758**	.245	.617**	.202	.619**
	Sig. (2-tailed)		.090	.000	.144	.000	.230	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37
P6	Pearson Correlation	.282	1	.132	.831**	.204	.852**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.090		.435	.000	.226	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37
P7	Pearson Correlation	.758**	.132	1	.256	.844**	.135	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.435		.127	.000	.425	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37
P8	Pearson Correlation	.245	.831**	.256	1	.239	.823**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.144	.000	.127		.154	.000	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37
P9	Pearson Correlation	.617**	.204	.844**	.239	1	.249	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.226	.000	.154		.136	.000
	N	37	37	37	37	37	37	37
P10	Pearson Correlation	.202	.852**	.135	.823**	.249	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.230	.000	.425	.000	.136		.000
	N	37	37	37	37	37	37	37
TOTAL_B	Pearson Correlation	.619**	.839**	.592**	.850**	.607**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	37	37	37	37	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Kontinuitas Debit Air

Correlations

	P11	P12	TOTAL_C
--	-----	-----	---------

P11	Pearson Correlation	1	.234	.708**
	Sig. (2-tailed)		.163	.000
	N	37	37	37
P12	Pearson Correlation	.234	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.163		.000
	N	37	37	37
TOTAL_C	Pearson Correlation	.708**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Tingkat Pemanfaatan Sumur Bor

Correlations

		P13	P14	P15	P16	TOTAL_D
P13	Pearson Correlation	1	.312	.792**	.279	.718**
	Sig. (2-tailed)		.060	.000	.094	.000
	N	37	37	36	37	37
P14	Pearson Correlation	.312	1	.363*	.760**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.060		.029	.000	.000
	N	37	37	36	37	37
P15	Pearson Correlation	.792**	.363*	1	.354*	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029		.034	.000
	N	36	36	36	36	36
P16	Pearson Correlation	.279	.760**	.354*	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.094	.000	.034		.000
	N	37	37	36	37	37
TOTAL_D	Pearson Correlation	.718**	.797**	.794**	.728**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	37	37	36	37	37

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

e. **Kontribusi Sumur Bor terhadap Kebutuhan Air**
Correlations

		P17	P18	TOTAL_E
P17	Pearson Correlation	1	.257	.717**
	Sig. (2-tailed)		.124	.000
	N	37	37	37
P18	Pearson Correlation	.257	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.124		.000
	N	37	37	37
TOTAL_E	Pearson Correlation	.717**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI REALIBILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	97.3
	Excluded ^a	1	2.7
	Total	37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

SPAM

a. Ketersediaan Fisik

Correlations

		P1	P2	TOTAL_A
P1	Pearson Correlation	1	.335*	.703**
	Sig. (2-tailed)		.043	.000
	N	37	37	37
P2	Pearson Correlation	.335*	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.043		.000
	N	37	37	37
TOTAL_A	Pearson Correlation	.703**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Kualitas Air Minum/Air Bersih

Correlations

		P3	P4	TOTAL_B
P3	Pearson Correlation	1	.087	.350*
	Sig. (2-tailed)		.610	.034
	N	37	37	37
P4	Pearson Correlation	.087	1	.964**

	Sig. (2-tailed)	.610		.000
	N	37	37	37
TOTAL_B	Pearson Correlation	.350*	.964**	1
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	
	N	37	37	37

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Kualitas Fisik

Correlations

		P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL_C
P5	Pearson Correlation	1	.423*	.402*	.158	.137	.227	.461**
	Sig. (2-tailed)		.010	.015	.365	.420	.178	.004
	N	37	36	36	35	37	37	37
P6	Pearson Correlation	.423*	1	-.075	.720**	-.161	.731**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.010		.665	.000	.347	.000	.000
	N	36	36	36	34	36	36	36
P7	Pearson Correlation	.402*	-.075	1	-.125	.822**	-.126	.211
	Sig. (2-tailed)	.015	.665		.480	.000	.465	.216
	N	36	36	36	34	36	36	36
P8	Pearson Correlation	.158	.720**	-.125	1	.012	.817**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.365	.000	.480		.947	.000	.000
	N	35	34	34	35	35	35	35
P9	Pearson Correlation	.137	-.161	.822**	.012	1	-.050	.288
	Sig. (2-tailed)	.420	.347	.000	.947		.771	.084
	N	37	36	36	35	37	37	37
P10	Pearson Correlation	.227	.731**	-.126	.817**	-.050	1	.814**

	Sig. (2-tailed)	.178	.000	.465	.000	.771		.000
	N	37	36	36	35	37	37	37
TOTAL_C	Pearson Correlation	.461**	.857**	.211	.794**	.288	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.216	.000	.084	.000	
	N	37	36	36	35	37	37	37

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Efektivitas Pemanfaatan

Correlations

		P11	P12	TOTAL_D
P11	Pearson Correlation	1	.314	.692**
	Sig. (2-tailed)		.058	.000
	N	37	37	37
P12	Pearson Correlation	.314	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.058		.000
	N	37	37	37
TOTAL_D	Pearson Correlation	.692**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. Kontribusi Terhadap Kesehatan Masyarakat

Correlations

		P13	P14	TOTAL_E
P13	Pearson Correlation	1	.241	.660**
	Sig. (2-tailed)		.150	.000

	N	37	37	37
P14	Pearson Correlation	.241	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.150		.000
	N	37	37	37
TOTAL_E	Pearson Correlation	.660**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI REALIBILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.889	14

Kuesioner reliabel dengan nilai Cronbach alfa= 0.889

Lampiran 10. Hasil Uji Validasi Item Pertanyaan Yang Diperbaiki

Diketahui:

$n=37$

$\alpha = 0.05$

$r \text{ tabel} = 0,316$

Kriteria	Ketentuan
$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Item valid
$p\text{-value} < 0,05$	Item valid
$r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ atau $p > 0,05$	Item tidak valid

Jadi: Sebuah item **dianggap valid** jika memenuhi dua syarat:

1. Jika $r \text{ hitung} > 0,316$
2. $p\text{-value} < 0,05$

INFRASTRUKTUR	INDIKATOR	ITEM PERTANYAAN	KETERANGAN	BUNYI PERTANYAAN
JALAN RAYA	KUALITAS FISIK	P1	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting kondisi permukaan jalan yang rata di wilayah tempat tinggal Anda?
		P2	VALID	1b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan kondisi permukaan jalan yang rata di wilayah tempat tinggal Anda?
		P3	VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting fasilitas pendukung jalan (seperti drainase, trotoar, dan penerangan) yang berfungsi dengan baik di wilayah tempat tinggal Anda?
		P4	VALID	2b. Seberapa puaskah Bapak/Ibu dengan fasilitas pendukung jalan (seperti drainase, trotoar, dan penerangan) yang berfungsi dengan baik di wilayah tempat tinggal Anda?
SPAM	KUALITAS FISIK	P1	VALID	1a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah keberadaan reservoir (bak penampung air) yang berfungsi optimal dalam menjaga ketersediaan air SPAM di wilayah tempat tinggal Anda, terutama saat terjadi peningkatan kebutuhan atau penurunan pasokan air?

		P2	VALID	2a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, seberapa pentingkah kondisi sarana penunjang SPAM (pipa distribusi, reservoir dan sumur produksi) yang bersih, bebas kebocoran serta rutin dirawat untuk menjamin kualitas air yang diterima masyarakat?
--	--	----	-------	---

OUTPUT SPSS JALAN RAYA

Correlations

		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.026	.240	.009	.396*
	Sig. (2-tailed)		.880	.152	.956	.015
	N	37	37	37	37	37
P2	Pearson Correlation	.026	1	.158	.465**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.880		.350	.004	.000
	N	37	37	37	37	37
P3	Pearson Correlation	.240	.158	1	-.117	.476**
	Sig. (2-tailed)	.152	.350		.490	.003
	N	37	37	37	37	37
P4	Pearson Correlation	.009	.465**	-.117	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.956	.004	.490		.000
	N	37	37	37	37	37
TOTAL	Pearson Correlation	.396*	.791**	.476**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.003	.000	
	N	37	37	37	37	37

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

SPAM

Correlations

		P1	P2	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.618**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	37	37	37
P2	Pearson Correlation	.618**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	37	37	37
TOTAL	Pearson Correlation	.913**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	37	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11. Surat Keputusan Pengangkatan Tim Enumerator

**KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
NOMOR:139/PP/2025**

TENTANG

**PENGANGKATAN TIM ENUMERATOR SURVEY INDEKS KEPUASAN
LAYANAN INFRASTRUKTUR PUPR PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
TAHUN 2025**

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK

- Menimbang : a. Bahwa untuk mengetahui indeks kepuasan infrastruktur PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2025, maka perlu diangkat Tim Enumerator Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana Tahun 2025,
- b. Bahwa berdasarkan point a diatas, maka perlu ditetapkan Keputusan Dekan Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana tentang Pengangkatan Tim Enumerator Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana Tahun 2025.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi,
4. Peraturan Mendikbudristek RI No. 52 Tahun 2022 tentang Statuta Undana,
5. Peraturan Mendikbud Ristek RI No. 25 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Undana,
6. Keputusan Mendikbud RI No. 056/O/1995 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa,
7. Keputusan Rektor Undana No. 1236/KP/2022 tanggal 19 September 2022 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Sains dan Teknik Undana.
- Memperhatikan: 1. Peraturan Rektor Universitas Nusa Cendana Nomor. 5 Tahun 2022 tanggal 16 Februari 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan di Universitas Nusa Cendana,
2. Peraturan Rektor Universitas Nusa Cendana Nomor 649 Tahun 2025 tanggal 31 Juli 2025 tentang Kalender Akademik Universitas Nusa Cendana Tahun Akademik 2025/2026.
3. Surat Perjanjian (Kontrak) Pekerjaan Swakelola Tipe II Jenis Kontrak: LUMPSUM Nomor PUPR.SKT.05.01/600.2.10.2/680/VIII/2025 Tanggal 08 Agustus 2025.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK UNIVERSITAS NUSA CENDANA TENTANG PENGANGKATAN TIM ENUMERATOR SURVEY INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR PUPR PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK UNIVERSITAS NUSA CENDANA TAHUN 2025
- Kesatu :** Mengangkat mereka yang namanya sebagaimana tersebut pada lampiran Keputusan ini sebagai Tim Enumerator Survey Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana Tahun 2025,
- Kedua :** Tim dimaksud mempunyai tugas melakukan survei kepada pengguna layanan infrastruktur PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2025,
- Ketiga :** Tim dimaksud melaksanakan tugas dari bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2025 dan bertanggung jawab kepada Dekan Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana,
- Keempat :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



DITETAPKAN DI : KUPANG
PADA TANGGAL : 29 AGUSTUS 2025

Prof. PHILIPHI DE ROZARI, S.Si, M.Si, M.Sc, Ph.D 
NIP. 197411142000021001

Tembusan :

- 1. Rektor Undana di Kupang*
- 2. Koordinator Program Studi se-Fakultas Sains dan Teknik*
- 3. Yang Bersangkutan*

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK UNIVERSITAS NUSA
CENDANA
NOMOR : 139/PP/2025
TANGGAL : 29 AGUSTUS 2025
TENTANG : PENGANGKATAN TIM ENUMERATOR SURVEY INDEKS KEPUASAN
LAYANAN INFRASTRUKTUR PUPR PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
FAKULTAS SAINS DAN TEKNIK UNIVERSITAS NUSA CENDANA TAHUN
2025

Pengarah : Prof. Philiphi de Rozari, S.Si, M.Si, M.Sc, Ph.D
Pengarah I : Prof. Dr. Dra. Maria Agustina Kleden, M.Sc
Pengarah II : Dr. Ir. Erich Umbu K. Maliwemu, ST, M.Eng

Tim Enumerator : 1. Ellen Theresa Christin Heke (*Kab. Sabu Raijua*)
2. Kasmawati (*Kab. Timor Tengah Selatan*)
3. Orlando Adrian Dhetan (*Kota Kupang*)
4. Junianto Kapitan (*Kota Kupang*)
5. Febrianus Felix Neon (*Kab. Timor Tengah Utara*)
6. Yohana Trisna Putri Sehadun., S.Ak (*Kab. Sumba Barat*)
7. Mince Rambh Bangi Ata., S.Ak (*Kab. Sumba Barat Daya*)
8. Damianus Naijes (*Kab. Malaka*)
9. Densiana Keristina Muda, S.Si (*Kab. Flores Timur*)
10. Marselinus Djata Gou (*Kab. Ende*)
11. Margaretha Kartona (*Kab. Manggarai Barat*)
12. Alex Amheka (*Kab. Kupang*)



Prof. Philiphi de Rozari, S.Si, M.Si, M.Sc, Ph.D
NIP. 197311142000021001

Lampiran 12. Dokumentasi Enumerator





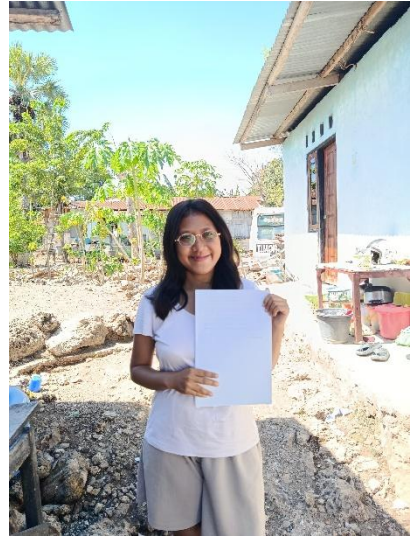




Google

Kecamatan Wihama, Nusa Tenggara Timur, Indonesia
P737+8mly Pledo, Kec. Wihama, Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Tim., Indonesia, Kecamatan Wihama, Nusa Tenggara Timur , Indonesia
Lat -8,296521° Long 123,26514°
19/10/2025 02:38 PM GMT +08:00



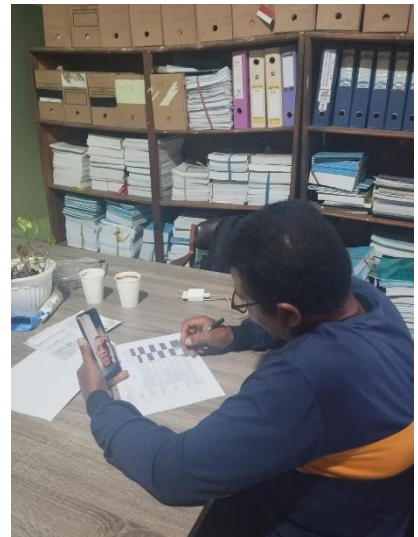












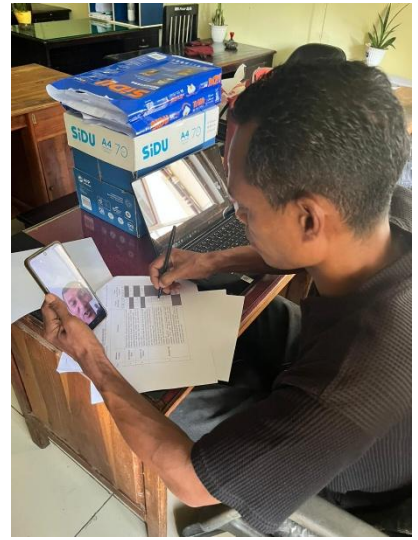
















Lampiran 13. Rapat Penyempurnaan Laporan Akhir





Lampiran 15. Dokumentasi Presentasi Laporan Pendahuluan (29/09/2025)



Lampiran 16. Dokumentasi Presentasi Laporan Antara (23/10/2025)





Lampiran 17. Dokumentasi Presentasi Laporan Akhir (01/12/2025)

