

## PENDAMPINGAN PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFRASTRUKTUR KECAMATAN LOA JANAN KAB. KUTAI KARTANEGARA

Anisah Azizah<sup>1\*</sup>, Dharwati P. Sari<sup>2</sup>, Syandy D.Kusuma<sup>3</sup>, Arditiya<sup>4</sup>, Arina Aprilia P.<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup>Dosen Universitas Mulawarman

<sup>4</sup>Dosen Politeknik Negeri Samarinda

<sup>5</sup>Mahasiswa Universitas Mulawarman

e-mail: anisahazizah@ft.unmul.ac.id

### Abstrak

Ketersediaan infrastruktur yang memadai merupakan salah satu komponen yang menentukan keberhasilan pembangunan. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui penyediaan infrastruktur adalah dengan menghitung indeks kepuasan layanan infrastruktur. Penelitian ini dilakukan melalui metode survei dengan mengirimkan kuesioner kepada komunitas yang terlibat dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kondisi infrastruktur. Namun, ada keluhan mengenai jalan, drainase, jembatan, tempat pembuangan sampah, air bersih, dan masalah lainnya di kecamatan Loa Janan. Studi ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah harus lebih memperhatikan perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur di kecamatan Loa Janan. Selain itu, disarankan agar masyarakat dilibatkan dalam proses perencanaan dan pengawasan pembangunan infrastruktur.

**Kata kunci:** Infrastruktur, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### Abstract

This research was conducted using a survey method by sending questionnaires to the communities involved in the research. The research results showed that the majority of respondents were satisfied with the condition of the infrastructure. However, there are complaints regarding roads, drainage, bridges, rubbish dumps, clean water and other problems in Loa Janan sub-district. This study shows that the local government should pay more attention to improving and maintaining infrastructure in Loa Janan sub-district. In addition, it is recommended that the community be involved in the planning and monitoring process of infrastructure development.

**Keywords:** Infrastructure, Service, Community Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Salah satu tugas dan kewajiban negara dalam rangka mencapai kondisi kesejahteraan bagi warganya adalah dengan membangun dan menyediakan serta menyelenggarakan pelayanan infrastruktur. Di dalam konteks pelayanan infrastruktur terhadap warga negara tersebut, maka negara melalui anasir-anasir pemerintah harus memenuhi standar pelayanan infrastruktur yang wajib diberikan kepada setiap warga negara. Standar pelayanan infrastruktur tersebut diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 Ayat 7 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam rangka untuk mencapai standar pelayanan publik, dalam konteks ini adalah pelayanan infrastruktur sebagaimana yang diamanatkan di dalam Pasal 1 Ayat 7 UU Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, maka secara berkala pelayanan infrastruktur kepada warga negara harus dievaluasi. Berdasarkan evaluasi tersebut akan diketahui apakah pelayanan infrastruktur yang diberikan telah memenuhi atau masih belum memenuhi standar pelayanan infrastruktur yang telah ditetapkan. Kegiatan evaluasi pelayanan publik, termasuk di dalamnya pelayanan infrastruktur memiliki asas legalitas yang definitif, maka pemerintah, Cq Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Evaluasi pelayanan infrastruktur yang merupakan salah satu dari pelayanan publik dapat dinilai melalui indeks kualitas layanan infrastruktur (IKLI). IKLI merupakan indikator pembangunan yang sangat penting. Nilai IKLI di suatu daerah menggambarkan tingkat capaian pembangunan infrastruktur di daerah tersebut, dan tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena IKLI yang tinggi, berarti

masyarakat akan dapat melakukan aktivitas dengan baik yang didukung oleh infrastruktur yang baik di berbagai bidang seperti infrastruktur pekerjaan umum, perumahan dan kawasan permukiman, pertanian, transportasi, pendukung ekonomi dan lain-lain. Evaluasi pelayanan infrastruktur penting dan harus dilakukan, karena infrastruktur yang baik memiliki peran penting dalam menunjang pemenuhan hak dasar masyarakat seperti pangan, sandang, papan, pendidikan dan kesehatan. Selain itu keberadaan infrastruktur juga berdampak pada peningkatan kesejahteraan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakat dan daerah, penurunan angka kemiskinan, penurunan angka pengangguran, peningkatan nilai investasi daerah dan membuka keterisolasian wilayah. Pembangunan infrastruktur merupakan salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi. Pemerintah berupaya untuk mengatasi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan sosial melalui pembangunan infrastruktur (Grigg, 1988). Pelaksanaan pembangunan infrastruktur diharapkan tidak hanya direalisasikan di pusat kawasan (kawasan perekonomian), tetapi menjangkau dan melayani seluruh kawasan.

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki kondisi wilayah dan geografis yang khas, sehingga pembangunan infrastruktur di Kabupaten Kutai Kartanegara mengalami beberapa kendala dan terindikasi pelayanan infrastruktur yang masih belum merata. Berdasarkan RPJMD Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021-2026 permasalahan utama pembangunan infrastruktur di Kabupaten Kutai Kartanegara antara lain ialah; 1) pemerataan pembangunan dan pelayanan infrastruktur dasar yang belum merata, dan 2) akses dan konektivitas wilayah yang masih kurang optimal. Oleh sebab itu masyarakat sebagai konsumen utama pelayanan infrastruktur yang disediakan Pemerintah sudah seharusnya memiliki kemampuan untuk melakukan penilaian terhadap kinerja tersebut dan diharapkan mampu menggambarkan kondisi riil kepuasan layanan infrastruktur perangkat daerah yang berlaku. Sehingga diperlukan pendampingan dan sosialisasi kepada masyarakat dalam proses penilaian kepuasan terhadap layanan infrastruktur tersebut.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) dilaksanakan di beberapa RT yang ada di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Kegiatan PkM dilaksanakan ke dalam beberapa tahap, antara lain:

- 1) Kajian literatur, berupa teori-teori yang membahas mengenai infrastruktur kawasan yang difasilitasi oleh Pemerintah, kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur, dan teori yang memiliki keterhubungan dengan kepuasan masyarakat.
- 2) Wawancara, dengan sampel perangkat daerah pada Kecamatan Loa Janan Kutai Kartanegara dan RT dan atau beberapa tokoh masyarakat yang ada di Kecamatan Loa Janan Kutai Kartanegara.
- 3) Pendampingan dan sosialisasi, pemaparan terkait infrastruktur yang difasilitasi oleh masyarakat, kewenangan pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur, dan cara melakukan penilaian kepuasan terhadap infrastruktur. Sosialisasi dilaksanakan selama 2 hari, yaitu tanggal 29 – 30 Oktober 2024 dan peserta sosialisasi adalah sampel masyarakat dari berbagai kalangan sejumlah 45 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum pelaksanaan PkM tim peneliti terlebih dahulu melakukan proses perizinan kepada pihak Kecamatan Loa Janan (Gambar 1). Berdasarkan proses perizinan tersebut pihak kecamatan memberikan respon yang positif terkait pelaksanaan pendampingan penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur Kecamatan Loa Janan Kab. Kutai Kartanegara. Seperti disampaikan oleh Sekretaris Camat Kecamatan Loa Janan kegiatan tersebut dapat membantu tugas Pemerintah untuk melakukan edukasi kepada masyarakat terkait proses penilaian pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah daerah.



Gambar 1. Foto Bersama Saat Proses Perizinan Pelasanaan Kegiatan PkM

Peran masyarakat dalam pelayanan infrastruktur sangat penting dan tidak dapat diabaikan karena keterlibatan mereka memberikan berbagai manfaat yang signifikan. Pertama-tama, ketika masyarakat terlibat secara aktif dalam proses perencanaan dan pembangunan infrastruktur, mereka dapat memberikan masukan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Hal ini memastikan bahwa proyek yang dilaksanakan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat setempat, sehingga meningkatkan efektivitas penggunaan infrastruktur. Selain itu, keterlibatan masyarakat dapat mempercepat proses pembangunan karena proyek infrastruktur dapat diselesaikan lebih cepat dan lebih efisien berkat kerja sama kolektif dan partisipasi warga.

Selain itu, partisipasi masyarakat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen proyek infrastruktur. Ketika masyarakat terlibat, mereka memiliki kesempatan untuk melihat bagaimana dana digunakan dan proyek dijalankan, yang mengurangi kemungkinan penyimpangan atau korupsi yang sering terjadi dalam proyek pemerintah. Ketika masyarakat merasa terlibat dalam pembangunan, mereka merasa memiliki infrastruktur yang dibangun dan merasa lebih bertanggung jawab untuk merawat dan memanfaatkan fasilitas tersebut dengan baik. Rasa kepemilikan ini sangat penting. Semua ini pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan infrastruktur memungkinkan akses yang lebih baik ke fasilitas publik, pendidikan, kesehatan, dan peluang ekonomi, yang menghasilkan lingkungan yang lebih baik bagi semua anggota komunitas. Dengan demikian, partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan infrastruktur tidak hanya mempercepat proses pembangunan tetapi juga memastikan bahwa hasilnya berkelanjutan dan bermanfaat bagi komunitas.

Salah satu cara penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan adalah mendampingi dan memberi tahu masyarakat tentang cara melakukan penilaian infrastruktur. Metode ini memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang standar kualitas infrastruktur seperti jalan, jembatan, sekolah, fasilitas kesehatan, dan sarana publik lainnya. Pemerintah dan pihak terkait dapat memperoleh informasi yang lebih akurat tentang kondisi nyata di lapangan, yang memungkinkan program pembangunan menjadi lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan.

Adapun pelaksanaan kegiatan dan pemberian materi tentang peran penting Masyarakat dalam pelayanan infrastruktur yang disampaikan pada tanggal 29-30 November 2024, yang berlokasi di jalan Al-Mubasyirot RT. 30 dan RT 27 Desa Loa Janan Ulu, dan Jalan Akasia RT. 21 Dusun Gunung Pagat, Kecamatan Loa janan, Kabupaten Kutai Kartanegara.



Gambar 2 Sosialisasi Peran Penting Masyarakat dalam Penilaian Pelayanan Infrastruktur RT 30 dan RT 27



Gambar 3 Sosialisasi Peran Penting Masyarakat dalam Penilaian Pelayanan Infrastruktur RT 21

Ketika melakukan sosialisasi tentang pelayanan infrastruktur, peneliti berusaha untuk mengajak masyarakat untuk berbicara dengan cara yang konstruktif dan bermanfaat. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengumpulkan umpan balik langsung dari warga tentang pengalaman mereka dengan berbagai aspek pelayanan infrastruktur yang ada di lingkungan mereka. Peneliti mengajukan pertanyaan dalam sesi sosialisasi ini untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang kualitas layanan yang diterima, seperti aksesibilitas jalan, efisiensi transportasi umum, dan ketersediaan dan keandalan layanan dasar seperti listrik dan air.

Selama sesi sosialisasi, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan yang mendalam dan terorganisir yang mencakup berbagai aspek penting dari infrastruktur, seperti kualitas transportasi umum, aksesibilitas jalan, dan ketersediaan dan keandalan layanan dasar seperti listrik, air bersih, dan sanitasi. Pertanyaan-pertanyaan ini tidak hanya membahas kondisi fisik infrastruktur, tetapi juga bagaimana orang menggunakan fasilitas tersebut setiap hari. Misalnya, peneliti ingin mengetahui seberapa mudah jaringan transportasi saat ini membuat sekolah, rumah sakit, dan pusat perbelanjaan tersedia bagi masyarakat. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima, termasuk apakah mereka merasa aman saat menggunakan infrastruktur publik dan seberapa baik pemerintah menangani masalah.

Selama melakukan wawancara kepada masyarakat mengenai pelayanan infrastruktur yang ada di sekitar tempat tinggal masyarakat, disebutkan beberapa keluhan yang terjadi seperti,

- a. Air bersih terkadang mati di beberapa waktu tertentu dan terkadang mengeluarkan air berlumpur, air berbau besi, air berbau tanah.
- b. Kondisi jalan di beberapa bagian perlu adanya perbaikan karena berlubang dan tidak rata.
- c. Drainase yang kecil disekitar terkadang tidak cukup untuk menampung limbah air hujan sehingga terjadi banjir.
- d. Kurangnya transportasi umum seperti angkot. walaupun banyak masyarakat memiliki transportasi pribadi, tak sedikit masyarakat membutuhkan angkot sebagai salah satu transportasi.
- e. Jembatan yang kurang aman di lewati, licin Ketika hujan dan terlihat ringkih Ketika akan dilewati.
- f. Di beberapa titik jalan tidak memiliki pencahayaan, hal ini berbahaya dan dapat mengundang kejahatan
- g. Tidak tersedia tempat pembuangan sementara di sekitar, kebanyakan warga mengelelola sampah dengan membakar, membuang ke Sungai, atau membuang ke wilayah sebelah.

Di tengah berbagai kendala yang dihadapi pelayanan infrastruktur di kecamatan Loa Janan, terdapat infrastruktur yang bekerja dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat. Infrastruktur telekomunikasi menunjukkan performa yang memuaskan di sebagian besar wilayah kecamatan Loa Janan, dengan jangkauan sinyal yang luas dan kualitas koneksi yang stabil. Dalam hal infrastruktur pendidikan, sekolah dasar dan menengah tersedia di hampir seluruh kecamatan dengan bangunan yang cukup terawat dan perlengkapan pendidikan yang memadai. Keberadaan puskesmas yang tersebar

merata dengan dukungan tenaga medis yang berpengalaman juga menunjukkan perkembangan positif dalam pelayanan kesehatan, meskipun masih diperlukan peningkatan di beberapa wilayah.

## SIMPULAN

Berdasarkan sosialisasi di Kecamatan Loa Janan, dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan infrastruktur menunjukkan variasi kinerja yang beragam. Infrastruktur seperti telekomunikasi, sekolah, dan layanan kesehatan telah menunjukkan kinerja yang baik dengan kualitas pelayanan yang memadai. Namun, beberapa bagian infrastruktur masih perlu diperbaiki, seperti kondisi jalan, sistem drainase, dan layanan air bersih yang buruk di beberapa tempat. Hasil sosialisasi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi infrastruktur saat ini dan dapat digunakan pemerintah daerah untuk membuat kebijakan pengembangan infrastruktur yang lebih tepat sasaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Keterlibatan warga yang aktif menunjukkan kepedulian mereka terhadap keadaan infrastruktur dan harapan mereka untuk perbaikan di masa depan. Perencanaan kebijakan infrastruktur yang lebih responsif dan berkelanjutan akan bergantung pada umpan balik yang diperoleh. Jadi, untuk meningkatkan pelayanan infrastruktur demi kesejahteraan bersama, pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat harus bekerja sama.

## SARAN

Berdasarkan hasil sosialisasi tentang pelayanan infrastruktur, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur di masyarakat, seperti melakukan pemeliharaan rutin agar infrastruktur tetap aman dan baik, mengevaluasi bagaimana layanan dasar dapat diakses, terutama di daerah terpencil, meningkatkan sistem transportasi umum untuk mengurangi kemacetan, melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan, dan meningkatkan kesadaran publik tentang masalah yang berkaitan dengan infrastruktur.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Teknik Universitas Mulawarman yang telah memberi dukungan finansial terhadap pelaksanaan PkM ini dan juga terima kasih kepada pihak Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan PkM di kawasan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kutai Kartanegara. 2024. Kabupaten Paser Dalam Angka Tahun 2023
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M dan Donnelly, J.H. 1997. Organisasi. Erlangga, Jakarta
- Gie, K.K. 2004. Strategi Pembangunan Indonesia Pasca IMF. Granit, Jakarta.
- Indrawan, M.I. 2008. Analisis Kondisi Infrastruktur Terhadap Produktivitas Dunia Usaha Kata Medan. Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu. 1 (1): 75 - 82.
- Kementerian Pekerjaan Umum (PU). 2013. Katalog Infrastruktur Bidang Cipta karya Yang potensial Untuk Dibiayai Melalui Program CSR. Kementerian PU, Jakarta
- Kodoatie, R.J (2003). Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Larimer, J. 1994. Infrastructures. In Int. Technology Res. Display Technologies in Russia, Ukraine, and Belarus. Institute Loyola College, USA
- Maryaningsih, N., Hermansyah, O., dan Savitri, M. 2014. Pengaruh Infrastruktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. Buletin Ekonomi, Moneter Dan Perbankan 17 (1): 61 - 68.
- Osborne dan Gaebler, 1996. Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government). Pustaka Binawan Pressindo, Jakarta.
- Permana, C. D. dan Asmara, A. 2010. Analisis Peranan Dan Dampak Investasi Infrastruktur Terhadap Perekonomian Indonesia: Analisis ' Input- Output. Jurnal Manajemen & Agribisnis 7(1): 48 - 58.
- Yanuar, R. 2006. Kaitan Pembangunan Infrastruktur Dan Pertumbuhan Output Serta Dampaknya Terhadap Kesenjangan di Indonesia. Tesis S2 Institut Pertanian Bogor, Bogor.