

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN IRIGASI DI WILAYAH KABUPATEN LEBAK TAHUN 2023

PUBLIC SATISFACTION INDEX ON IRRIGATION SERVICES IN LEBAK DISTRICT AREA IN 2023

**Isvan Taufik*, Arlan Marzan, Zainul Hakim, Karvina Budiwati Apriliani,
Agus Lukman Hakim, Natta Sanjaya, & Siti Yuniar**

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Banten,
Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, Curug – Palima Kota Serang – Banten, Indonesia 42171

*Email: isvantaufik@bantenprov.go.id

disubmit: 02 April 2024, direvisi: 03 Juli 2024, diterima: 04 Juli 2024

ABSTRAK

Pemerintah Provinsi Banten, melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), menyediakan layanan irigasi bagi masyarakat di Provinsi Banten. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan irigasi di Kabupaten Lebak yang dikelola oleh Dinas PUPR. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik sampling jenuh, melibatkan seluruh Perkumpulan Petani Pemakai Air (P3A) atau kelompok tani yang menerima layanan irigasi di Kabupaten Lebak, dengan total responden sebanyak 83 orang dari 10 wilayah irigasi. Penelitian dilaksanakan selama 45 hari, dari November hingga Desember 2023. Data dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil IPA menunjukkan adanya gap positif secara keseluruhan, dengan 4 pertanyaan berada di kuadran I (kepentingan tinggi dan kepuasan rendah), 10 pertanyaan di kuadran II (kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi), 9 pertanyaan di kuadran III (kepentingan rendah dan kepuasan rendah), dan 3 pertanyaan di kuadran IV (kepentingan rendah dan kepuasan tinggi). Hasil CSI menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 78,00%, yang termasuk dalam kategori "Baik" menurut Permenpan RB. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan irigasi dan memaksimalkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan masyarakat, pelayanan publik, irigasi.

ABSTRACT

The Banten Provincial Government, through the Public Works and Spatial Planning Agency (PUPR), has provided irrigation network services for the community in Banten Province. This study evaluates and assesses community satisfaction with irrigation services in Lebak Regency, organized by the PUPR Agency. The research method used is quantitative descriptive with a saturated sampling technique, involving all Water User Farmer Associations (P3A) or farmer groups that receive irrigation services in Lebak Regency, with 83 respondents from 10 irrigation areas. The study was conducted for 45 days, from November to December 2023. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The IPA results showed an overall positive gap, with four questions in quadrant I (high importance and low satisfaction), ten questions in quadrant II (high importance and high satisfaction), nine questions in quadrant III (low importance

Taufik, I., A. Marzan, Z. Hakim, K.B. Apriliani, A. L. Hakim, N. Sanjaya, & S.Yuniar. (2024). JURNAL KEBIJAKAN PEMBANGUNAN DAERAH: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Pembangunan Daerah, 08(01), page 94 – 105.

<https://doi.org/10.56945/jkpd.v8i1.290>

© The Author(s)



Published by Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Banten

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

and low satisfaction), and three questions in quadrant IV (low importance and high satisfaction). The CSI results show a level of public satisfaction of 78.00%, which is included in the "Good" category, according to Permenpan RB. This study provides strategic recommendations to improve the quality of irrigation services and maximize public satisfaction.

Key word: Public satisfaction, public services, irrigation.

PENDAHULUAN

Irigasi merupakan usaha penyediaan, pengaturan, dan pembuangan air yang esensial dalam mendukung sektor pertanian. Beragam jenis irigasi mencakup irigasi permukaan, irigasi rawa, irigasi air bawah tanah, irigasi pompa, dan irigasi tambak (Pemerintah Indonesia, 2006). Kualitas dan ketersediaan layanan jaringan irigasi memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem irigasi, yang pada akhirnya mendukung usaha pertanian dan kesejahteraan masyarakat. Namun, perubahan atau gangguan pada daerah tangkapan air dapat mengakibatkan penurunan ketersediaan air dari sumber daya air. Di sisi lain, permintaan air terus meningkat untuk berbagai keperluan seperti pertanian, industri, dan perumahan.

Pemerintah Daerah Provinsi Banten telah menerbitkan Peraturan Daerah tentang Irigasi (Pemerintah Provinsi Banten, 2008), yang mengatur wewenang dan tanggung jawab provinsi dalam hal ini. Wewenang tersebut mencakup penetapan kebijakan nasional yang mempertimbangkan kepentingan provinsi sekitar dalam pengembangan dan pengelolaan sistem irigasi; pembangunan

sistem irigasi primer dan sekunder di daerah lintas kabupaten/kota; pengelolaan sistem irigasi primer dan sekunder di daerah irigasi seluas 1.000 - 3.000 ha atau lintas kabupaten/kota; pemberian rekomendasi teknis kepada pemerintah kabupaten/kota terkait penggunaan dan pengusahaan air tanah dari cekungan air tanah lintas kabupaten/kota untuk irigasi; serta fasilitasi antar kabupaten atau kota dalam pengembangan dan pengelolaan sistem irigasi.

Selain itu, pemerintah juga bertanggung jawab dalam menjaga efektivitas, efisiensi, dan ketertiban pengelolaan sistem irigasi primer dan sekunder di daerah irigasi lintas kabupaten/kota, memberikan bantuan sistem irigasi, serta memberikan bantuan kepada masyarakat petani berdasarkan prinsip kemandirian dalam pengembangan dan pengelolaan sistem irigasi yang menjadi tanggung jawab mereka. Pemerintah juga membentuk komisi irigasi provinsi dan, bersama provinsi terkait, dapat membentuk komisi irigasi antarprovinsi. Selain itu, pemerintah memberikan izin untuk pembangunan, pemanfaatan, perubahan, dan/atau pembongkaran struktur dan/atau saluran

Tabel 1
Luas layanan jaringan irigasi teknis
di Provinsi Banten.

No	Uraian	Kondisi akhir 2021		Kondisi akhir 2022	
		Ha	%	Ha	%
1	Luas Layanan Irigasi s/d TA 2021 dan 2022	16.411	56,16	16.803	57,50
2	Luas area Irigasi yang belum terlayani	12.800	43,84	12.418	42,50
Total target luas layanan irigasi di Provinsi Banten		29.221,00	100	29.221	100

Sumber: (Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten, 2021 & 2022)

irigasi pada jaringan irigasi primer dan sekunder di daerah irigasi lintas kabupaten/kota. teknis kepada pemerintah kabupaten/kota dalam pengembangan dan pengelolaan

Berdasarkan Tabel 1, luas layanan irigasi pada tahun 2021 mencapai 16.411 hektar atau 56,16% dari total area irigasi, sedangkan pada tahun 2022 luasnya meningkat menjadi 16.803 hektar atau 57,50%. Adapun luas area irigasi yang belum terlayani pada tahun 2021 adalah 12.800 hektar atau 43,84%, dan pada tahun 2022 luas area tersebut berkurang menjadi 12.418 hektar atau 42,50%.

Dinas PUPR Provinsi Banten berupaya meningkatkan luas dan kualitas fisik irigasi. Berdasarkan data kondisi infrastruktur irigasi tahun 2022, panjang jaringan irigasi primer yang berada dalam kondisi baik mencapai 144.242 meter, sedangkan yang mengalami kerusakan ringan mencapai 19.357 meter, kerusakan sedang 29.035 meter, dan kerusakan berat 48.392 meter. Kerusakan ini dapat terjadi

di daerah irigasi yang tidak menerima aliran air irigasi selama musim kemarau, sehingga meskipun bangunan irigasi secara fisik baik, tetapi secara fungsional tidak berfungsi.

Panjang saluran irigasi sekunder yang berada dalam kondisi baik adalah 72.179 meter, dengan kerusakan ringan 9.630 meter, kerusakan sedang 14.446 meter, dan kerusakan berat 24.075 meter. Kondisi ini memprihatinkan karena jaringan irigasi primer dan sekunder yang rusak ringan, sedang, maupun berat kemungkinan besar tidak dapat memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat (Nisa & Atmanti, 2014).

Salah satu wilayah di Provinsi Banten yang sangat membutuhkan irigasi adalah Kabupaten Lebak, mengingat Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (2015) tentang Kriteria dan Penetapan Status Daerah Irigasi, daerah irigasi yang menjadi kewenangan Provinsi Banten di Kabupaten Lebak ditunjukkan pada Tabel 2 mengenai kebutuhan air

untuk sektor pertanian dan sektor lainnya.

Berdasarkan Peraturan

Daerah irigasi di Kabupaten Lebak menghadapi berbagai persoalan, mulai dari kondisi bangunan irigasi, keberfungsian irigasi, aliran perairan irigasi, hingga kebermanfaatan irigasi bagi masyarakat. Layanan irigasi merupakan bagian dari pelayanan publik yang meliputi penyediaan, pengaturan, dan pembuangan air irigasi. Pelayanan publik sendiri adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pemerintah Indonesia, 2009).

Pemerintah Provinsi Banten, melalui Dinas PUPR Provinsi Banten, telah menyediakan layanan jaringan irigasi bagi masyarakat di wilayah tersebut. Selain memperluas cakupan layanan irigasi, upaya juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas fisik irigasi. Evaluasi dan penilaian terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan irigasi di Kabupaten Lebak dilakukan oleh Dinas PUPR Provinsi Banten. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan irigasi.

Penilaian layanan irigasi menggunakan teori kualitas layanan Zeithaml-Parasuraman-Berry, yang meliputi aspek *tangibles* (berwujud),

Tabel 2
Daerah irigasi kewenangan
Provinsi Banten di Kabupaten Lebak.

No	Daerah Irigasi Air Permukaan	Luas Areal (ha)
1	D.I. Cisangu Atas	50
2	D.I. Cilemer	150
3	D.I. Cibinuangeun	2.570
4	D.I. Cikamunding I	1.700
5	D.I. Cikamunding II	1.030
6	D.I. Cikoncang	1.805
7	D.I. Cilangkahan I	1.798
8	D.I. Cimanyangray	1.500
9	D.I. Cipalabuh	1.020
10	D.I. Cisiuh	1.000
Jumlah		12.623

Sumber: (Lampiran 1,2,3 pada Peraturan Menteri PUPR (2015).

reliability (keandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Hardiyansyah, 2018).

Berbagai penelitian sebelumnya tentang layanan irigasi telah banyak dilakukan. Contohnya, Tim Peneliti Unbraw Malang (2021) menyusun Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kabupaten Blitar, di mana survei IKLI 2021 menunjukkan skor IKLI sebesar 70,382 poin. Semua skor gap bernilai negatif, sehingga tiap atribut dan dimensi kualitas jasa masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Sementara itu, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi (2022) dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Banyuwangi

Tahun 2022 menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Banyuwangi puas dengan layanan infrastruktur, memberikan penilaian "baik" atas layanan infrastruktur daerah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif non-eksperimen. (Suharsimi, (2006) menjelaskan bahwa penelitian non-eksperimental menggunakan pendekatan deskriptif, eksploratif, survei, dan evaluasi. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menilai fenomena sosial tertentu dengan cermat, tanpa menguji hipotesis atau menjelaskan hubungan kausal antar variabel. Fokus penelitian ini adalah layanan publik pengguna irigasi di Provinsi Banten yang diselenggarakan oleh Dinas PUPR Provinsi Banten.

Penelitian ini mengacu pada pendapat Zeithaml & Parasuraman (1990) yang mengukur kepuasan pelayanan melalui model SERVQUAL, yaitu: Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (berwujud).

Penyusunan kuesioner didasarkan pada metode service quality. Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi dalam beberapa bagian, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.

Berdasarkan data P3A/GP3A pada daerah irigasi yang menjadi kewenangan

Tabel 3		
Pengukuran Skala Data Kuesioner		
Harapan/Tingkat Kepentingan		
1	Sangat Tidak Penting	Skor 1
2	Tidak Penting	Skor 2
3	Penting	Skor 3
4	Sangat Penting	Skor 4
Kenyataan/Kinerja/Tingkat Kepuasan		
1	Sangat Tidak Puas	Skor 1
2	Tidak Puas	Skor 2
3	Puas	Skor 3
4	Sangat Puas	Skor 4

Provinsi Banten, sebanyak 83 P3A (kelompok tani) di Kabupaten Lebak menerima layanan/manfaat irigasi pertanian dari Dinas PUPR Provinsi Banten. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2017), sampling jenuh adalah metode pengambilan sampel yang melibatkan semua anggota populasi sebagai sampel, juga dikenal sebagai sensus.

Penelitian ini dilakukan di Dinas PUPR Provinsi Banten dengan fokus pada penilaian layanan irigasi di Kabupaten Lebak pada 10 daerah irigasi air permukaan. Penelitian ini dilaksanakan selama 45 hari, dari November hingga Desember 2023. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi angket/kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisis Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Pada teknik ini, menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan. Berikut tahapan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) :

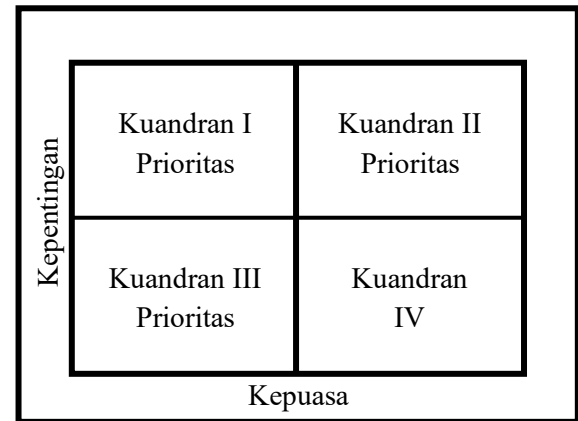
1. Membuat tabulasi data tingkat kepentingan dan kepuasan.
2. Menghitung nilai rata rata kepentingan dan kepuasan.
3. Mempersiapkan nilai *mean* yang digunakan menjadi posisi pada *important performance matrix* dan menghitung keseluruhan kepentingan dan kepuasan sebagai batas dalam diagram kartesius.

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

Di mana $\sum_{i=1}^n i X i$: total rata-rata kepentingan dan kepuasan; dan X = total pertanyaan.

Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran (lihat Gambar 1).

Gambar 1 menunjukkan empat kuadran, Kuadran I merupakan atribut yang sangat krusial dan segera harus ditindak lanjuti; Kuadran II Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini cukup baik dan mampu untuk dipertahankan; Kuadran III merupakan atribut yang tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus; dan Kuadran IV ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak pemerintah perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait



Gambar 1 Diagram Kartesius
Sumber: Wijayanti dalam Sustiwati, S., Hidayat, A., & Zuraida (2018).

yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi.

Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Irawan (Sinnun, 2017) Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dengan menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur. Berikut tahapan perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) :

1. Menentukan *mean importance score* (MIS) rata-rata kepentingan tiap-tiap atribut menggunakan rumus berikut.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \quad (1)$$

Di mana MIS rata-rata kepentingan, $\sum_{i=1}^n Y_i$ = total kepentingan per atribut, dan n = jumlah responden.

2. Menghitung *Weighting Factor* (WF) per atribut, dengan rumus berikut.

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \quad (2)$$

Di mana $WF = \text{Weighting Factor}$; $MISi$ = total rata-rata kepentingan per atribut;
 $\sum_{i=1}^P MISi$ = jumlah rata-rata kepentingan.

3. Membuat *Mean Satisfaction Score* (MMS) rata-rata kepuasan tiap atribut dengan rumus berikut.

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n Xi)}{n} \quad (3)$$

Di mana MSS = rata-rata kepuasan,
 $\sum_{i=1}^n Xi$ = total kepuasan per atribut; dan
 n = jumlah responden.

4. Membuat *Weight Score* (WS), dengan rumus berikut.

$$WSi = WFi \times MSS \quad (4)$$

Dengan $WSi = \text{Weight Score}$; $WF = \text{Weighting Factor}$ Per atribut; MSS = rata-rata kepuasan per atribut

5. Menghitung *Customer Satisfaction Index*. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{HS} \times 100\% \quad (5)$$

Dengan $CSI = \text{Indek Kepuasan Pelanggan}$, $\sum_{i=1}^P WSi$ = total *Weight Score*; dan HS = skala maksimum.

Setelah mendapatkan nilai CSI , nilai tersebut ditafsirkan ke dalam penafsiran interval berdasarkan persentase dan interpretasinya, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Untuk selanjutnya kinerja unit pelayanan ditafsirkan mengikuti tabel 5.

Tabel 4
Penafsiran interval.

Rentang Skala	Persentase %	Interpretasi
1,00-1,75	0-25	Sangat Tidak Puas
1,76-2,50	26-50	Tidak Puas
2,51-3,25	51-75	Puas
3,26-4,00	76-100	Sangat Puas

Sumber: Widoyoko dalam (Simon Fernando et al, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil Analisis IPA (Importance – Performance Analysis) ini disajikan dalam bentuk tabel dan diagram kartesius (IPA). Adapun tabel yang digunakan adalah tabel rata – rata item dapat dilihat pada Tabel 6.

Hasil nilai GAP metode Importance – Performance Analysis (IPA) pada 26 pertanyaan, seluruh pertanyaan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kepuasan pelayanan publik Layanan Irigasi Wilayah Kab. Lebak yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR).

Hasil nilai GAP pada analisis Importance – Performance Analysis (IPA) dituangkan pada diagram kartesius dengan empat kuadran, yang mana agar bisa melihat pernyataan berada di dalam kuadran berapa dan hal tersebut dijadikan sebagai acuan strategi untuk meningkatkan

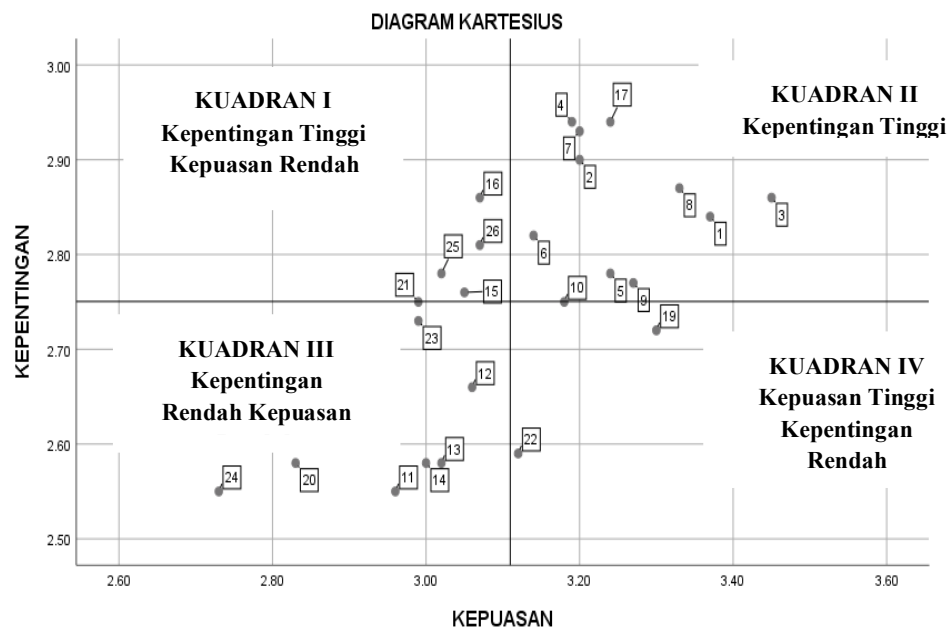
Tabel 5
Penafsiran interval.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: (MenPAN-RB, 2017)

Tabel 6
Nilai GAP per atribut kepentingan dan kepuasan.

No	Atribut/Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Kelayakan kondisi bangunan irigasi baik	2.84	3.37	0.53
2	Bangunan irigasi berfungsi dengan baik	2.90	3.20	0.30
3	Kelayakan kondisi saluran irigasi baik	2.86	3.45	0.59
4	Saluran irigasi berfungsi dengan baik	2.94	3.19	0.25
5	Kelayakan kondisi pintu air irigasi baik	2.78	3.24	0.46
6	Pintu air irigasi berfungsi dengan baik	2.82	3.14	0.33
7	Irigasi berfungsi efektif dalam menyalurkan air ke daerah pertanian	2.93	3.20	0.28
8	Cakupan luasan irigasi sesuai kebutuhan pengairan lahan pertanian	2.87	3.33	0.46
9	Kualitas pemeliharaan irigasi (bangunan, saluran dan pintu air irigasi)	2.77	3.27	0.49
10	Intensitas (seringnya) pemeliharaan irigasi (bangunan, saluran dan pintu air irigasi)	2.75	3.18	0.43
11	Petugas telah melakukan perencanaan pembangunan irigasi dengan tepat	2.55	2.96	0.41
12	Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh kualitas material pembangunan/pemeliharaan irigasi	2.66	3.06	0.40
13	Petugas telah melakukan pengawasan pembangunan irigasi	2.58	3.02	0.45
14	Petugas memberikan informasi kepada pengguna irigasi dalam pelaksanaan pembangunan/pemeliharaan irigasi	2.58	3.00	0.42
15	Petugas melakukan tindakan perbaikan dan pemeliharaan irigasi sesuai dengan prosedur	2.76	3.05	0.29
16	Irigasi yang dibangun memperhatikan kebermanfaatan dalam mengairi semua lahan pertanian sesuai dengan kebutuhan	2.86	3.07	0.22
17	Pembangunan irigasi berdampak bagi kesejahteraan petani (P3A)	2.94	3.24	0.30
18	Petugas memberikan jaminan dan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan irigasi	2.61	2.83	0.22
19	Informasi yang diberikan oleh petugas mudah dipahami pengguna irigasi	2.72	3.30	0.58
20	Kondisi Irigasi memperhatikan aspek kebutuhan perempuan (ramah gender)	2.58	2.83	0.25
21	Pelayanan perbaikan irigasi sesuai dengan kebutuhan pengguna irigasi	2.75	2.99	0.24
22	Keramahan petugas dalam penanganan keluhan pengguna irigasi	2.59	3.12	0.53
23	Kecepatan respon dalam penanganan keluhan pengguna irigasi	2.73	2.99	0.25
24	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pengguna irigasi baik melalui call center, email, media massa, media sosial, maupun langsung	2.55	2.73	0.18
25	Kecepatan tindakan dalam pemeliharaan dan perbaikan bangunan irigasi	2.78	3.02	0.24
26	Petugas bertindak dengan cepat dalam penanganan kerusakan bangunan irigasi akibat bencana	2.81	3.07	0.27
Nilai Rata-Rata		2.75	3.11	



Gambar 2. Diagram Kartesius.
Sumber : Analisis perhitungan IPA, Tahun 2023.

pelayanan jalan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR). Berikut diagram kartesius dilihat Gambar 2.

Kuadran I (Kepentingan Tinggi dan Kepuasan Rendah Sehingga Pemerintah Wajib Memprioritaskan Perbaikan Layanan), terdapat pada 4 item pertanyaan yaitu: Petugas melakukan perbaikan dan pemeliharaan irigasi sesuai dengan prosedur; Irigasi yang dibangun memperhatikan kebermanfaatan dalam mengairi semua lahan pertanian sesuai dengan kebutuhan; Kecepatan dalam pemeliharaan dan perbaikan bangunan irigasi; Petugas dengan cepat dalam penanganan kerusakan bangunan irigasi akibat bencana.

Kuadran II (Kepentingan Tinggi dan Kepuasan Tinggi Sehingga Perlu Dipertahankan, Dan Lebih Baik Jika Ditingkatkan), terdapat pada 10 item pertanyaan yaitu: Kelayakan kondisi bangunan irigasi baik; Bangunan irigasi berfungsi dengan baik; Kelayakan kondisi saluran irigasi baik; Saluran irigasi berfungsi dengan baik; Kelayakan kondisi pintu air irigasi baik; Pintu air irigasi berfungsi dengan baik; Irigasi berfungsi efektif dalam menyalurkan Air ke daerah pertanian; Cakupan luasan irigasi sesuai kebutuhan pengairan lahan pertanian; Kualitas pemeliharaan irigasi (bangunan, saluran dan pintu air irigasi); Pembangunan irigasi berdampak bagi kesejahteraan petani (P3A)

Kuadran III (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Rendah Maka Tidak Terlalu Membutuhkan Perhatian Khusus), terdapat pada 9 item pertanyaan yaitu: Petugas melakukan perencanaan pembangunan irigasi dengan tepat; Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh kualitas material pembangunan/pemeliharaan irigasi; Petugas melakukan pengawasan pembangunan irigasi; Petugas memberikan informasi kepada pengguna irigasi dalam pelaksanaan pembangunan/pemeliharaan irigasi; Petugas memberikan jaminan dan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan irigasi; Kondisi Irigasi memperhatikan aspek kebutuhan perempuan (ramah gender); Pelayanan perbaikan irigasi sesuai dengan kebutuhan pengguna irigasi; Kecepatan respon dalam penanganan keluhan pengguna irigasi; Ketanggapan petugas menangani keluhan pengguna irigasi baik melalui *call center*, *email*, media massa, media sosial, maupun langsung.

Kuadran IV (Kepentingan Rendah dan Kepuasan Tinggi sehingga terjadi Surplus Kepuasan. Oleh karena itu pihak pemerintah perlu mengalokasikan anggaran kepada urusan lainnya yang mempunyai prioritas penanganan yang lebih tinggi, terdapat pada 3 item pertanyaan yaitu: Intensitas (seringnya) pemeliharaan irigasi (bangunan, saluran dan pintu air irigasi); Informasi yang

diberikan oleh petugas mudah dipahami pengguna irigasi; Keramahan petugas dalam penanganan keluhan pengguna irigasi.

Analisis Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berikut merupakan hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilihat Tabel 7.

Hasil analisis CSI Layanan Irigasi Wilayah Kab. Lebak Dinas PUPR Provinsi Banten memiliki nilai 78.00%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat

Tabel 7
Hasil Keseluruhan Metode CSI

Atribut/ Pertanyaan	MIS	MSS	WF (%)	WS
1	2.84	3.37	0.04%	0.13
2	2.90	3.20	0.04%	0.13
3	2.86	3.45	0.04%	0.14
4	2.94	3.19	0.04%	0.13
5	2.78	3.24	0.04%	0.13
6	2.82	3.14	0.04%	0.12
7	2.93	3.20	0.04%	0.13
8	2.87	3.33	0.04%	0.13
9	2.77	3.27	0.04%	0.13
10	2.75	3.18	0.04%	0.12
11	2.55	2.96	0.04%	0.11
12	2.66	3.06	0.04%	0.11
13	2.58	3.02	0.04%	0.11
14	2.58	3.00	0.04%	0.11
15	2.76	3.05	0.04%	0.12
16	2.86	3.07	0.04%	0.12
17	2.94	3.24	0.04%	0.13
18	2.61	2.83	0.04%	0.10
19	2.72	3.30	0.04%	0.13
20	2.58	2.83	0.04%	0.10
21	2.75	2.99	0.04%	0.11
22	2.59	3.12	0.04%	0.11
23	2.73	2.99	0.04%	0.11
24	2.55	2.73	0.04%	0.10
25	2.78	3.02	0.04%	0.12
26	2.81	3.07	0.04%	0.12
Total	71.52			3.12
WT				3,12
CSI				78.00

Sumber : Analisis perhitungan CSI, Tahun 2023.

puas akan layanan irigasi provinsi di wilayah Kab. Lebak. Adapun nilai 78.00% pada kriteria penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, maka masuk kriteria baik dengan rentang nilai 76,61 – 88,30 pada nilai interval konversi (NIK).

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan perbandingan antara kepentingan dan kepuasan penilaian layanan irigasi, dari 26 pertanyaan diperoleh nilai GAP secara menyeluruh berada pada GAP positif. GAP positif disini menunjukkan bahwa kenyataan/tingkat kepuasan dapat memenuhi harapan responden.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) dari 26 pertanyaan tersebar di IV kuadran pada diagram kartesius yaitu terdapat 4 pertanyaan berada pada kuadran I, terdapat 10 pertanyaan berada pada kuadran II, terdapat 9 pertanyaan berada pada kuadran III dan terdapat 3 pertanyaan berada pada kuadran IV (diagram kartesius).

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai sebesar 78.00 %. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan irigasi provinsi wilayah Kab. Lebak merasa sangat puas. Adapun nilai 78.00% pada kriteria penafsiran di PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, maka masuk dalam

kriteria baik dengan 76,61 – 88,30 pada nilai interval konversi (NIK).

Rekomendasi

Pemerintah Provinsi Banten melakukan perbaikan terhadap layanan yang memprioritaskan perbaikan irigasi pada layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi sedangkan kepuasan rendah yang berada pada kuadran I.

Pemerintah Provinsi Banten khususnya Dinas PUPR diharapkan meningkatkan layanan pemeliharaan hulu dan daerah aliran irigasi serta pembangunan irigasi dan mendorong petugas agar lebih giat dalam melakukan monitoring/mengecek irigasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Sinnun. (2017). Analisis kepuasan pengguna lms berbasis web dengan metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1), 146-154.
- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten. (2021). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten. Serang: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten.
- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten. (2022). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten. Serang: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2015). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2015 Tahun 2015 tentang Kriteria dan Penetapan Status Daerah Irigasi. Jakarta: Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB). (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Nisa, H., & Atmanti, H. D. (2014). Analisis Potensi dan Pengembangan Wilayah Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Disertasi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (2022). Penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Banyuwangi. Banyuwangi: Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
- Pemerintah Provinsi Banten. (2008). Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2008 tentang Irigasi. Serang: Pemerintah Provinsi Banten.
- Pemerintah Indonesia. (2006). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 20 Tahun 2006 tentang Irigasi. Diakses pada 1 Februari 2024, pada <https://peraturan.bpk.go.id/Details/49088/pp-no-20-tahun-2006>.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Jakarta: Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.
- Simon Fernando, Tahmid Sabri, S. (2022). Pengembangan Bahan Ajar Berbasis Web Pada Materi Sistem Pencernaan Manusia Kelas V Sekolah. *Tunas Bangsa*, 9, 18–32.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sustiwati, S., Hidayat, A., & Zuraida, L. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap dengan Menggunakan Diagram Kartesius di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. Disertasi. Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha.
- Tim Peneliti Universitas Brawijaya (Unbraw). (2021). Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Blitar. Blitar: Pemerintah Kabupaten Blitar. Diakses pada 1 Februari 2024, pada https://data.blitarkab.go.id/archive/v2/assets/buku/dda/2021_ikli.pdf
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Simon and Schuster.