

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR
DI DESA CILEUNGSIR KECAMATAN RANCAH
KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2014-2017**

DESSY RIANI

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh
Jl. RE. Martadinata No. 150 Ciamis

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masyarakat yang kurang puas terhadap pemenuhan persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur serta waktu penyelesaian pembangunan infrastruktur, kurangnya kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi pembangunan infrastruktur dan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pembangunan infrastruktur. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis? 2) Apa hambatan-hambatan dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis? 3) Bagaimana upaya-upaya dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis?. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data) dan conclusion drawing/verification (verifikasi data). Berdasarkan hasil penelitian bahwa: 1) Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis secara umum masih rendah. 2) Hambatan-hambatan yang dihadapi berupa belum lengkapnya RAB dan tidak adanya pedoman pelaksanaan pembangunan, rendahnya sumber daya manusia, kurang dipahaminya SOP yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan, masih rendahnya sikap kesungguhan pelaksana yang masih rendah, pengalaman yang masih minim dan keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki pemerintah desa. 3) Upaya-upaya yang dilakukan yaitu upaya pemenuhan persyaratan dokumen dengan menyusun dan melengkapi RAB, menyediakan pedoman serta petunjuk pelaksanaan pembangunan, upaya mengoptimalkan sistem, mekanisme dan prosedur, meningkatkan pemahaman tentang SOP dan menambah jumlah anggaran, meningkatkan kualitas SDM dan meningkatkan sikap, upaya meningkatkan kompetensi, upaya meningkatkan perilaku pelaksana dan upaya menambah dan melengkapi sarana dan prasarana dengan menambah alokasi anggaran pemerintah desa.

Kata Kunci : *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pembangunan Infrastruktur.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 telah dilaksanakan 28 pembangunan infrastruktur berupa pembangunan jalan desa, jalan kampung, pembangunan irigasi, kirmir jalan, pos ronda dan lain-lain. Namun demikian masih terdapat beberapa pembangunan infrastruktur tersebut mengalami masalah, seperti belum semuanya terealisasi sesuai dengan rencana yang diinginkan karena masih adanya beberapa pelaksanaan

pembangunan yang belum dapat terselesaikan dengan baik bahkan terbengkalai seperti pembuatan saluran air dari RT 03 Dusun Pasirdahu sampai saat ini masih belum kelar sehingga mengakibatkan banjir sewaktu turun hujan.

Hasil pembangunan yang dicapai belum bisa dimanfaatkan dan dinikmati sepenuhnya oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena pelaksanaan pembangunan terkendala dengan keterbatasan dana sehingga secara kualitas belum baik, baru beberapa bulan saja sudah rusak. Di samping itu kurangnya pemeliharaan terhadap hasil pembangunan seperti pembangunan saluran

irigasi di Dusun Sukamaju tidak dapat digunakan karena saluran tersebut banyak terjadi kebocoran terutama pada daerah yang tanahnya tidak stabil sehingga air yang dialirkan tidak mencapai daerah yang jauh dan target waktu pelaksanaan dalam proses pembangunan masih belum berjalan dengan baik seperti pembangunan jalan kampung di Dusun Pangrumasan RT 05/02 sepanjang 2 km yang ditargetkan selama 5 bulan bisa selesai, namun hingga sekarang sudah 2 tahun masih belum selesai.

Dengan adanya berbagai pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Desa Desa Cileungsir Kecamatan Rancah, namun masyarakat banyak yang merasa kecewa dan kurang puas atas pelaksanaan pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan mengenai kurangnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah ditunjukkan dari beberapa indikator antara lain:

1. Masyarakat kurang puas terhadap pemenuhan persyaratan pembangunan infrastruktur. Contoh: pembangunan infrastruktur tidak sesuai dengan persyaratan yang harus dipenuhi sesuai standar proyek sehingga hasil pembangunan cepat rusak dan tidak bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. seperti saluran irigasi di Dusun Sukamaju tidak dapat digunakan karena saluran tersebut banyak terjadi kebocoran terutama pada daerah yang tanahnya tidak stabil sehingga air yang dialirkan tidak mencapai daerah yang jauh
2. Kurangnya kepuasan masyarakat terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelaksanaan pembangunan infrastruktur. Contoh: adanya pengerjaan kirmir jalan yang tidak sesuai dengan sistem, mekanisme dan prosedur proyek, seperti pembangunan kirmir jalan di Dusun Sukajadi secara kualitas belum baik, baru beberapa bulan saja sudah rusak yang disebabkan karena ketebalan kirmir tidak sesuai dengan yang telah ditentukan
3. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian pembangunan infrastruktur yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan sehingga mengalami keterlambatan waktu penyelesaiannya. Contoh: pembangunan jalan kampung di Dusun Pangrumasan RT 05/02 sepanjang 2 km yang ditargetkan

selama 5 bulan bisa selesai, namun hingga sekarang sudah 2 tahun masih belum selesai

4. Kurangnya kepuasan masyarakat terhadap biaya/tarif pembangunan infrastruktur. Penggunaan biaya dalam pembangunan infrastruktur tidak sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan sehingga pembangunan tidak bisa dilanjutkan penyelesaiannya. Contoh: pembuatan saluran air dari RT 03 Dusun Pasirdahu sampai saat ini masih belum kelar dan belum dapat terselesaikan dengan baik bahkan terbengkalai karena anggaran yang telah dialokasikan sudah habis.
5. Kurangnya kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan dalam pembangunan infrastruktur. Pembangunan yang dikerjakan tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan sehingga hasil pembangunan kurang berkualitas. Contoh: di Dusun Cileungsir dalam pembangunan Posyandu dalam rencana tinggi ruangan 3 meter namun kenyataannya hanya 2,75 meter
6. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pembangunan infrastruktur. Contoh: Pelaksana pembangunan jembatan tidak dilakukan oleh orang yang ahli dalam bidang pembangunan jembatan, pelaksana pembangunan dikerjakan oleh pelaksana yang ada di Desa Cileungir yang bukan ahli di bidang jembatan sehingga baru beberapa bulan mengalami retak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis?

A. LANDASAN TEORITIS

Berikut diuraikan beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian ini:

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Supranto (2011: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Selanjutnya Tjiptono (2012:311) menyatakan bahwa:

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Pasolong, (2011: 221) menyebutkan bahwa:

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan organisasi.

Menurut Molan (2007:177) yang dimaksud dengan kepuasan adalah: “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya

2. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Rahmayanty (2006:96), menyatakan bahwa:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik

dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa sasaran mengukur tingkat kepuasan masyarakat yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Pengertian Pembangunan

Pembangunan merupakan suatu proses pembaharuan yang berkelanjutan dan terus menerus dari suatu keadaan tertentu kepada suatu keadaan yang dianggap lebih baik.

Menurut Subri (2006:15), bahwa:

Pembangunan adalah proses perubahan sistem yang direncanakan ke arah perbaikan yang orientasinya pada modernitas pembangunan dan kemajuan sosial ekonomis. Konsep pembangunan ini merupakan kunci pembuka bagi pengertian baru tentang hakekat fungsi administrasi pada setiap negara dan sifat dinamis. Pembangunan akan dapat berjalan lancar, apabila disertai dengan administrasi yang baik

Menurut Siagian, (2008:2). definisi pembangunan sebagai berikut:

Pembangunan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan dengan sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (*nation building*).

Pembangunan terdiri dari pembangunan fisik dan non fisik. Pembangunan fisik adalah pembangunan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat atau pembangunan yang tampak oleh mata. (Kuncoro, 2010:20). Sedangkan pembangunan non fisik adalah jenis

pembangunan yang tercipta oleh dorongan masyarakat setempat dan memiliki jangka waktu yang lama.

4. Pengertian Infrastruktur

Infrastruktur merupakan input penting bagi kegiatan produksi dan dapat memengaruhi kegiatan ekonomi dalam berbagai cara baik secara langsung maupun tidak langsung. Infrastruktur tidak hanya merupakan kegiatan produksi yang akan menciptakan output dan kesempatan kerja, namun keberadaan infrastruktur juga memengaruhi efisiensi dan kelancaran kegiatan ekonomi di sektor-sektor lainnya. Kodoatie (2011 :76), menyatakan bahwa :

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. Kemudian Canning dan Pedroni (2004:11) menyatakan bahwa:

Infrastruktur memiliki sifat eksternalitas. Berbagai infrastruktur seperti jalan, pendidikan kesehatan dan sebagainya memiliki sifat eksternalitas positif. Memberikan dukungan bahwa fasilitas yang diberikan oleh berbagai infrastruktur merupakan eksternalitas positif yang dapat meningkatkan produktivitas semua input dalam proses produksi.

Selanjutnya menurut Mankiw (2003:38) bahwa: “Infrastruktur merupakan wujud dari *public capital* (modal publik) yang dibentuk dari investasi yang dilakukan pemerintah, infrastruktur dalam penelitian ini meliputi jalan, jembatan, dan sistem saluran pembuangan”.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa infrastruktur merupakan prasarana publik primer dalam mendukung kegiatan ekonomi suatu negara, dan ketersediaan infrastruktur sangat menentukan tingkat efisiensi dan efektivitas kegiatan ekonomi.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan perspektif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan data dalam

penelitian ini meliputi: Data redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut penulis sajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis:

1. Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis

Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis secara umum masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban informan yang sebagian besar menyatakan pembangunan infrastruktur dilaksanakan dengan kurang baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada umumnya Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis masih rendah

2. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut:

1. Kurangnya pemenuhan persyaratan dokumen yang disebabkan oleh belum lengkapnya RAB yang sesuai dengan standar proyek dan tidak adanya pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan
2. Belum optimalnya sistem, mekanisme dan prosedur yang disebabkan oleh masih rendahnya sumber daya manusia, kurang dipahaminya SOP yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan dan juga minimnya sejumlah anggaran yang dimiliki pemerintah desa
3. Terlambatnya waktu penyelesaian pekerjaan yang disebabkan oleh masih rendahnya SDM yang dimiliki pelaksana pembangunan dan juga sikap kesungguhan pelaksana yang masih rendah
4. Rendahnya kompetensi pelaksana yang disebabkan oleh sumber daya manusia

- pelaksana yang masih rendah dan juga pengalaman yang masih minim
5. Kurangnya perilaku pelaksana yang disebabkan oleh masih rendahnya sikap dan kemauan pelaksana untuk dapat melaksanakan pekerjaan demi kepentingan masyarakat
 6. Belum memadainya sarana dan prasarana yang disebabkan oleh keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki pemerintah desa untuk menyediakan fasilitas yang lengkap dan memadai

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis berupa belum lengkapnya RAB yang sesuai dengan standar proyek dan tidak adanya pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan, rendahnya sumber daya manusia, kurang dipahaminya SOP yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan, masih rendahnya sikap kesungguhan pelaksana yang masih rendah, pengalaman yang masih minim dan keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki pemerintah desa.

Menurut Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak-

mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.

- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hambatan yang dihadapi dan teori menurut para ahli bahwa dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis berupa belum lengkapnya RAB yang sesuai dengan standar proyek dan tidak adanya pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan, rendahnya sumber daya manusia, kurang dipahaminya SOP yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan, masih rendahnya sikap kesungguhan pelaksana yang masih rendah, pengalaman yang masih minim dan keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki pemerintah desa

Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

3. Upaya-Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut:

1. Upaya pemenuhan persyaratan dokumen dengan menyusun dan melengkapi RAB yang sesuai dengan standar proyek dan menyediakan pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan
2. Upaya mengoptimalkan sistem, mekanisme dan prosedur dengan meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan pemahaman tentang SOP dan menambah alokasi jumlah anggaran
3. upaya mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan dengan meningkatkan kualitas SDM pelaksana pembangunan dan meningkatkan sikap kesungguhan pelaksana
4. Upaya meningkatkan kompetensi pelaksana dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pelaksana
5. Upaya meningkatkan perilaku pelaksana dengan meningkatkan sikap dan kemauan pelaksana untuk dapat melaksanakan pekerjaan demi kepentingan masyarakat
6. Upaya menambah dan melengkapi sarana dan prasarana dengan menambah alokasi anggaran pemerintah desa untuk menyediakan fasilitas yang lengkap dan memadai.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa upaya-upaya mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis berupa upaya pemenuhan persyaratan dokumen dengan menyusun dan melengkapi RAB yang sesuai dengan standar proyek dan menyediakan pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan, upaya mengoptimalkan sistem, mekanisme dan prosedur dengan meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan pemahaman tentang SOP dan menambah alokasi jumlah anggaran, upaya mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan dengan meningkatkan kualitas SDM pelaksana pembangunan dan meningkatkan sikap kesungguhan pelaksana,

upaya meningkatkan kompetensi pelaksana dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pelaksana, upaya meningkatkan perilaku pelaksana dengan meningkatkan sikap dan kemauan pelaksana untuk dapat melaksanakan pekerjaan demi kepentingan masyarakat dan upaya menambah dan melengkapi sarana dan prasarana dengan menambah alokasi anggaran pemerintah desa.

Dengan demikian dari hasil penelitian diketahui bahwa upaya yang dilakukan pemerintah desa Cileungsir dalam pelaksanaan pembangunan infrastruktur untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yaitu pemenuhan persyaratan dokumen dengan menyusun dan melengkapi RAB yang sesuai dengan standar proyek dan menyediakan pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan, upaya mengoptimalkan sistem, mekanisme dan prosedur dengan meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan pemahaman tentang SOP dan menambah alokasi jumlah anggaran, upaya mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan dengan meningkatkan kualitas SDM pelaksana pembangunan dan meningkatkan sikap kesungguhan pelaksana, upaya meningkatkan kompetensi pelaksana dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pelaksana, upaya meningkatkan perilaku pelaksana dengan meningkatkan sikap dan kemauan pelaksana untuk dapat melaksanakan pekerjaan demi kepentingan masyarakat dan upaya menambah dan melengkapi sarana dan prasarana.

Indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Menurut Lupioyadi (2013: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.

- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai hargayang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Sasaran dari indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan infrastruktur yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Desa Cileungsir disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah desa itu sendiri. Pemerintah desa harus berupaya agar masyarakat akan merasa puas bila hasil pembangunan infrastruktur yang menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas. Pemerintah desa harus berupaya agar kualitas pembangunan dapat memenuhi persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan, harus berupaya agar pembangunan sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan

pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis secara umum masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban informan yang sebagian besar menyatakan pembangunan infrastruktur dilaksanakan dengan kurang baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada umumnya Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis masih rendah.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis berupa belum lengkapnya RAB yang sesuai dengan standar proyek dan tidak adanya pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan, rendahnya sumber daya manusia, kurang dipahaminya SOP yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan, masih rendahnya sikap kesungguhan pelaksana yang masih rendah, pengalaman yang masih minim dan keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki pemerintah desa.
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis yaitu upaya pemenuhan persyaratan dokumen dengan menyusun dan melengkapi RAB yang sesuai dengan standar proyek dan menyediakan pedoman serta petunjuk pelaksanaan pekerjaan pembangunan, upaya mengoptimalkan sistem, mekanisme dan prosedur dengan meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan pemahaman tentang SOP dan menambah alokasi jumlah anggaran, upaya mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan dengan meningkatkan kualitas SDM pelaksana pembangunan dan meningkatkan sikap kesungguhan pelaksana, upaya meningkatkan kompetensi pelaksana dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pelaksana, upaya meningkatkan perilaku pelaksana dengan meningkatkan sikap dan

kemauan pelaksana untuk dapat melaksanakan pekerjaan demi kepentingan masyarakat dan upaya menambah dan melengkapi sarana dan prasarana dengan menambah alokasi anggaran pemerintah desa

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengoptimalkan pelaksanaan pembangunan infrastruktur agar dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat, maka Pemerintah Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis sebaiknya lebih mengoptimalkan pelaksanaan unsur-unsur kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur dengan cara melengkapi persyaratan, melaksanakan sistem, mekanisme, dan prosedur pembangunan, mempercepat waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan melengkapi sarana dan prasarana
2. Untuk menghindari hambatan-hambatan yang mungkin timbul kembali seperti masalah sumber daya manusia, sebaiknya Pemerintah Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis meningkatkan kemampuan sumber daya manusia perangkat desa seperti kegiatan pelatihan, diklat khusus, melanjutkan pendidikannya, meningkatkan sarana dan prasarana sehingga pelaksanaan tugas di dukung oleh sumber daya manusia yang memadai
3. Sebaiknya Pemerintah Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis lebih berupaya dalam mengatasi hambatan-hambatan dengan cara meningkatkan dan mengoptimalkan pelaksanaan pembangunan infrastruktur sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga pelaksanaan pembangunan infrastruktur dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Peter Pedroni. 2004. *Infrastructure and Long Run Economic Growth*. University of Belfast
- Kodoatie, R.J. 2011. *Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Kuncoro, Mudrajad. 2010. *Dasar-dasar Ekonomika Pembangunan*, UPP STIM. YKPN Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Mankiw, N. Gregory. 2003. *Teori Makro Ekonomi*, Edisi Kelima, Penerbit. Erlangga, Jakarta
- Molan Benyamin, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, PT. Indeks
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Rahmayanty Nina, 2006, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Rangkuti Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, cetakan kedua, Jakarta;Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Siagian, Sondang P, 2010. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : Bumi Aksara
- Subri, M. 2005. *Ekonomi Pembangunan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi