

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PEMBANGUNAN JALAN
(STUDI KASUS: PERUMAHAN BHAYANGKARA PERMAI (POLDA) BUPER,
KECAMATAN HERAM, KOTA JAYAPURA)**

**RASI KASIM SAMOSIR¹, ANGGRAINY TOGI MARITO SIREGAR², RISPAN PURBA³,
TOMMI⁴, FANNY KRISTIN TANTYAH SITOMPUL⁵, RIZAL ARIFIN LUBIS⁶**
Program Studi Planologi, Fakultas Teknik, Universitas Cenderawasih^{1,4}, Program Studi
Matematika, Fakultas MIPA, Universitas Cenderawasih², Program Studi PGSD, FKIP,
Universitas Cenderawasih³, Program Studi Manajemen, FEB, Universitas Cenderawasih⁵,
Kementerian Sosial Republik Indonesia⁶
rk.samosir.93@gmail.com¹

Abstract: *There has been no evaluation related to the level of public satisfaction with the construction of roads in the Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena housing complex RT 005 RW 001, Waena Village, Heram District, Jayapura City. This study aims to determine the level of public satisfaction with the construction of roads in the Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena housing complex, Waena Village, Heram District, Jayapura City. Data collection using saturated sampling techniques to 20 respondents who live in the Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena housing complex RT 005 RW 001, Waena Village, Heram District, Jayapura City. The research variables were compiled using the Kanzei method which was adjusted to the Public Satisfaction Index (IKM) variable of the Kepmen PAN Number 25 of 2004. The measurement results obtained the overall service element was very satisfied with an average of 3,575. Based on the results obtained, "Friendliness of officers involved in road construction" obtained the lowest average satisfaction value (ranking 1) with an average value of service elements of 3.45 on a scale of 1 to 4. While "Responsibility of officers in carrying out road construction" has the highest average satisfaction value (ranking 10). In order for public satisfaction to increase further, the government should carry out regular maintenance on the roads that have been built. In addition, continue the construction of roads in each alley and drainage in the Bhayangkara Permai (Polda) housing complex, Buper Waena, Waena Village, Heram District, Jayapura City.*

Keywords: *Kanzei, Buper Waena, road construction.*

Abstrak: Belum adanya evaluasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan di perumahan bhayangkara permai (polda) buper waena RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan di perumahan bhayangkara permai (polda) buper waena, Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Pengumpulan data dengan teknik sampling jenuh kepada 20 responden yang tinggal di perumahan bhayangkara permai (polda) buper waena RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Variabel penelitian disusun menggunakan metode Kanzei yang disesuaikan dengan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004. Hasil pengukuran diperoleh unsur pelayanan secara keseluruhan sangat puas dengan rata-rata 3.575. Berdasarkan hasil yang diperoleh "Keramahan pihak petugas yang terlibat dalam pembangunan jalan" memperoleh nilai rata-rata kepuasan yang terendah (ranking 1) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3.45 dari skala 1 sampai dengan 4. Sedangkan "Tanggung jawab petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan" memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi (ranking 10). Agar kepuasan masyarakat semakin meningkat lagi, sebaiknya pemerintah melakukan pemeliharaan berkala terhadap jalan yang telah dibangun. Selain itu, melanjutkan pembangunan jalan pada tiap-tiap gang dan drainase yang ada pada perumahan bhayangkara permai (polda) buper waena, Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura.

Kata Kunci: Kanzei, buper waena, pembangunan jalan

A. Pendahuluan

Pembangunan infrastruktur, khususnya jalan, merupakan salah satu indikator utama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Jalan yang memadai tidak hanya memperlancar mobilitas orang dan barang, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas antarwilayah. Hal ini pada akhirnya mendorong kemajuan di sektor-sektor lain seperti pendidikan, kesehatan, dan perdagangan (Kementerian PUPR, 2020). Dalam pelaksanaan program pelayanan publik, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dan kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk membangun kepercayaan tersebut, masyarakat perlu merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Di Indonesia, pemerintah pusat dan daerah terus berupaya mempercepat pembangunan serta perbaikan infrastruktur jalan. Salah satu wilayah yang menjadi perhatian adalah Kota Jayapura, Provinsi Papua, yang mengalami pertumbuhan signifikan baik dari sisi jumlah penduduk maupun kebutuhan infrastruktur pendukung. Kecamatan Heram, khususnya Kelurahan Waena yang meliputi kawasan Buper, merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan permukiman yang pesat dalam satu dekade terakhir (BPS Kota Jayapura, 2023).

Pembangunan jalan di kawasan Buper Waena bertujuan untuk meningkatkan konektivitas dan mendukung aktivitas masyarakat yang semakin padat. Namun, keberhasilan proyek pembangunan tidak hanya diukur dari aspek fisik, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat langsung. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai apakah pembangunan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan warga (Kotler and Keller, 2016).

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan di Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena RT 005 RW 001. Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas, dampak sosial-ekonomi, dan keberlanjutan pembangunan jalan tersebut. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pembangunan infrastruktur yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan survei, penelitian ini akan mengidentifikasi dimensi-dimensi yang memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kualitas konstruksi jalan, kecepatan pengerjaan, transparansi informasi, serta dampaknya terhadap kemudahan akses dan aktivitas ekonomi warga setempat. Diharapkan, melalui analisis ini, pemerintah daerah dapat meningkatkan efektivitas pembangunan jalan di masa mendatang serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap proses pembangunan.

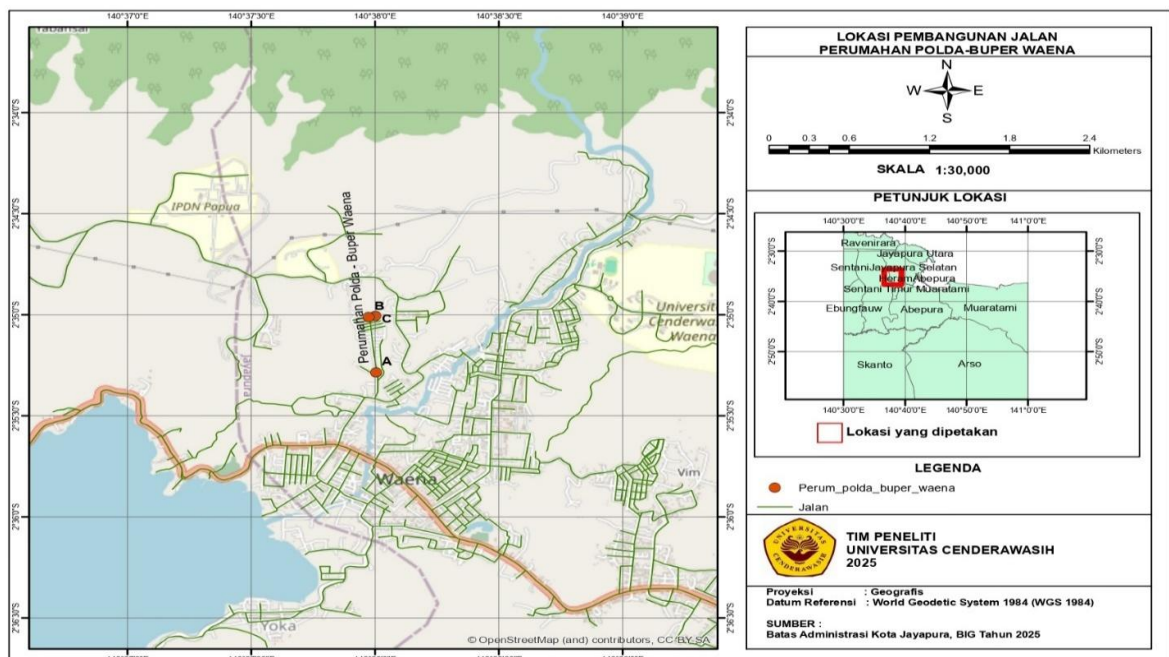
Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura, yang diambil sebagai studi kasus, merupakan salah satu daerah yang mengalami kerusakan jalan dan menjadi perhatian masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pembangunan jalan di lingkungan Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena RT 005 RW 001. Meski pembangunan telah dilaksanakan, hingga kini belum ada evaluasi mengenai efektivitas pelaksanaannya dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan warga, guna menilai efektivitas program dan memberikan dasar bagi perbaikan di masa mendatang.

Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan warga Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena RT 005 RW 001 terhadap program pembangunan jalan yang telah dilaksanakan pemerintah. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah serta memberikan usulan perbaikan pada unsur-unsur tersebut. Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat diharapkan dapat: a) Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan; dan b) Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara inovatif, berdasarkan hasil penilaian kinerja tersebut.

Selain pengukuran menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tingkat kepuasan juga dapat dianalisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), yaitu dengan memetakan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing variabel ke dalam diagram untuk menentukan prioritas perbaikan. Selain IPA, pengukuran juga dapat dilakukan dengan Customer Satisfaction Index (CSI), melalui perhitungan rata-rata skor kepentingan dan kinerja. Survei kepuasan layanan dapat dilakukan menggunakan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (Pramesti, 2020). Keberhasilan pembangunan jalan tidak hanya diukur dari serapan anggaran, tetapi juga harus memperhatikan empat prinsip pelaksanaan program, yaitu transparansi dan akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, keberlanjutan ekonomi, serta partisipasi demokratis.

B. Metodologi Penelitian

Lokasi Penelitian



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada pada lingkungan Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena RT 005 RW 001, Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Berdasarkan Gambar 1. lokasi penelitian berada pada titik A hingga titik B dan titik B hingga titik C.



Gambar 2. Jalan yang Sudah Dicur/Beton + Aspal

Berdasarkan Gambar 2. merupakan hasil dari setelah proses pengerjaan beton dan pengaspalan. Berdasarkan hasil wawancara Pemerintah Kota Jayapura melalui Dinas PUPR Kota Jayapura. Proses pengerjaan pembetonan berasal dari anggaran Pemerintah Kota Jayapura dan proses pengaspalan berasal dari Pemerintah Provinsi Papua.

Untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan warga RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura terhadap hasil pembangunan infrastruktur, maka dilakukan langkah sebagai berikut:

1. Pencarian variabel yang akan dikembangkan menjadi butir pertanyaan kuesioner dengan menggunakan metode Kansei. Pencarian variabel mengacu pada variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.
2. Penyusunan pertanyaan kuesioner. Hasil pengembangan variabel menggunakan metode Kansei, diperoleh 10 butir pertanyaan kuesioner. Adapun skala untuk tiap pertanyaan kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat digunakan skala Likert dengan skala 1-4 yaitu: Sangat Tidak Puas (STP), dengan skala 1, Tidak Puas (TP), dengan skala 2, Puas (P), dengan skala 3, Sangat Puas (SP), dengan skala 4
3. Penentuan Objek Penelitian merupakan pembangunan jalan di lingkungan RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura
4. Pengumpulan data dilakukan dengan proses wawancara dengan ketua RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura, serta penyebaran kuesioner kepada responden yaitu seluruh warga RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura
5. Perhitungan IKM digunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan. setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut : Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = Jumlah Bobot / Jumlah Unsur (1) Perhitungan nilai IKM unit pelayanan adalah: $IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi tiap Unsur pelayanan}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$ (2). Setelah diperoleh nilai IKM, maka dilakukan konversi terhadap nilai IKM tersebut dengan faktor pengali 25.
6. Klasifikasi hasil nilai IKM yang diperoleh berdasarkan mutu pelayanan
7. Pemberikan saran terkait hasil nilai IKM

Penelitian yang dilakukan termasuk dalam penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pada penelitian ini adalah mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner di Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik sampling sensus yaitu populasi seluruh warga RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Selain penyebaran kuesioner, data dikumpulkan melalui proses wawancara dengan ketua RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan, tanpa ada perbandingan antara unsur pelayanan dan mencari hubungan antara unsur pelayanan satu dengan unsur pelayanan lain. Pada penelitian ini menggunakan indikator untuk pengukuran kepuasan mengacu pada IKM. Pemilihan indikator IKM dikarenakan indikator tersebut sesuai dengan karakteristik pembangunan infrastruktur jalan lingkungan yang tidak melibatkan penyerapan tenaga kerja seperti halnya pembangunan jalan pada laporan Bappeda Kota Jayapura. Objek penelitian merupakan pembangunan jalan di lingkungan RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Berdasarkan klasifikasi jalan, maka objek penelitian termasuk dalam klasifikasi jalan lingkungan karena merupakan jalan umum dengan ciri-ciri perjalanan jarak pendek, kecepatan rata-rata rendah, dan jalan masuk dibatasi. Mengacu pada klasifikasi layanan pemerintah, maka pembangunan jalan termasuk dalam kategori layanan *Environmental Services*. Dalam penelitian deskriptif ini metode evaluasi termasuk dalam klasifikasi *Quasi Experimental Models*, melakukan pengukuran tanpa lakukan pengendalian terhadap kondisi yang diteliti, kemudian dalam mengevaluasi program termasuk dalam *Goal Free Evaluation* karena perhatian difokuskan pada hasil kinerja suatu program dan menggambarkan hal yang sudah baik dan hal yang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan tahap pelaksanaan, maka

evaluasi program pembangunan jalan ini termasuk klasifikasi Evaluasi pada Tahap Pasca Pelaksanaan (*ex Post*) sehubungan pengukuran kepuasan dilaksanakan setelah pelaksanaan berakhir. Sebelum melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, dilakukan pencarian variabel yang akan dikembangkan menjadi butir pertanyaan kuesioner dengan menggunakan metode Kansei. Pencarian variabel mengacu pada variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajiban biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Hasil pengembangan variabel menggunakan metode Kansei, diperoleh 10 butir pertanyaan kuesioner. Adapun skala untuk tiap pertanyaan kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat digunakan skala Likert dengan skala 1-4 yaitu: 1) Sangat Tidak Puas (STP), dengan skala 1; 2) Tidak Puas (TP), dengan skala 2; 3) Puas (P), dengan skala 3; dan 4) Sangat Puas (SP), dengan skala 4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner di Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena, RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura kepada 20 responden penduduk perumahan bhayangkara permai (polda) buper waena, RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus karena seluruh warga masyarakat Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena, RT 005 RW 001 Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura merupakan responden. Dari hasil penyebaran kuesioner terkumpul sebanyak 10 kuesioner yang terisi dengan lengkap. Untuk menilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan, dilakukan pengklasifikasian sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, interval IKM, Interval konversi IKM

Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Interval Rata-Rata Keseluruhan Unsur Pelayanan	Initial Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Mutu Pelayanan
1	1.000-1.750	25.00-43.75	D	Sangat Tidak Baik
2	1.751-2.500	43.76-62.50	C	Tidak Baik
3	2.501-3.250	62.51-81.25	B	Baik
4	3.251-4.000	81.28-100	A	Sangat Baik

Hasil perhitungan tingkat kepuasan diperoleh dengan merata-ratakan skala penilaian dari 20 responden untuk setiap unsur pelayanan. Nilai rata-rata kepuasan untuk setiap unsur pelayanan diberi ranking 1-10 dimana ranking 1 menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terendah.

C. Hasil dan Pembahasan

Adapun hasil perhitungan rata-rata kepuasan dan ranking untuk setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai rata-rata dan ranking unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata Unsur Pelayanan	Ranking
1	Pemberitahuan kepada warga terkait dengan rencana program pembangunan jalan	3.5	5
2	Kejelasan pengaturan mengenai jadwal pembangunan yang didahulukan dari dua sisi jalan yang ada	3.5	4
3	Ketepatan waktu mulai dan waktu selesai program pembangunan jalan dari jadwal berdasarkan papan pengumuman proyek	3.45	8
4	Pemberitahuan yang jelas mengenai rencana program pembangunan jalan kepada masyarakat (contoh: apakah pembangunan jalan akan berupa Aspal/Cor/Beton)	3.55	7
5	Transparansi mengenai penggunaan dana pembangunan jalan	3.55	6
6	Pembangunan jalan tidak mengganggu kenyamanan warga	3.5	9

7	Kesopanan dan keramahan pihak petugas yang terlibat dalam pembangunan jalan	3.45	1
8	Tanggung jawab petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan	3.9	10
9	Keamanan dalam program pembangunan jalan yang dilakukan	3.65	3
10	Keterlibatan langsung dari masyarakat setempat dalam pelaksanaan pembangunan jalan	3.7	2
Nilai Rata-Rata Keseluruhan Unsur Pelayanan		3.575	

Contoh perhitungan nilai rata-rata unsur pelayanan no 1 tentang “Pemberitahuan kepada warga terkait dengan rencana program pembangunan jalan”:

Total skala penilaian/jumlah responden = $70 / 20 = 3.5$

*jumlah responden sebanyak 20 orang

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut: Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = Jumlah Bobot / Jumlah Unsur = $1/10 = 0.1$ Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

$IKM = \text{Total Nilai Persepsi tiap Unsur pelayanan} / \text{Total unsur yang terisi}$

$= (3.5 \times 0.1) + (3.5 \times 0.1) + (3.45 \times 0.1) + (3.55 \times 0.1) + (3.55 \times 0.1) + (3.5 \times 0.1) + (3.45 \times 0.1) + (3.9 \times 0.1) + (3.65 \times 0.1) + (3.7 \times 0.1) = 3.575$

Dari perhitungan di atas, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 3.575

Dari 10 unsur pelayanan didapatkan unsur pelayanan ranking 1 mengenai “Kesopanan dan keramahan pihak petugas yang terlibat dalam pembangunan jalan” memperoleh nilai rata-rata kepuasan yang terendah sebesar 3.45. Hal ini diduga akibat keseriusan pihak petugas yang dalam bekerja pembangunan jalan. Selain itu, panas terik matahari menyebabkan kesopanan dan keramahan dari pihak petugas kurang maksimal. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai rata-rata kepuasan yang tertinggi sebesar 3.9 yaitu unsur pelayanan ranking 10 mengenai “Tanggung jawab petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan”. Petugas yang merupakan rata-rata pemuda bekerja dari aspek kekuatan moral, kontrol sosial, dan agen perubahan. Berdasarkan hasil kuesioner dari responden menyatakan bahwa pemuda setempat terlibat dalam mendukung pembangunan jalan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Samosir, dkk (2018) yang menyatakan bahwa pemuda bekerja sebagai agen perubahan pada lingkungan sekitarnya untuk memberikan dampak positif yang nyata.

Ranking 8 mengenai “Ketepatan waktu mulai dan waktu selesai program pembangunan jalan dari jadwal berdasarkan papan pengumuman proyek”, Ranking 1 mengenai “Kesopanan dan keramahan pihak petugas yang terlibat dalam program pembangunan jalan”, dan ranking 2 mengenai “Keterlibatan langsung dari masyarakat setempat dalam pelaksanaan pembangunan jalan”. Unsur penilaian ini sudah memenuhi kriteria sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri no 14 tahun 2017 butir F yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017)

Berdasarkan *Performance Based Management Systems*, terdapat beberapa temuan sebagai berikut: 1) Indikator output sudah dapat terpenuhi karena program pembangunan jalan sesuai kebutuhan masyarakat; 2) Adanya partisipasi dari masyarakat sudah tercapai, masyarakat perumahan bhayangkara permai (polda) buper waena, Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura turut menyumbang secara materiil; dan 3) Perlu penelitian lebih lanjut untuk melihat perkembangan jalan lanjutan dan drainase di areal jalan tersebut

Berdasarkan Tabel 1, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil kuesioner adalah sebesar 3,575. Setelah dikonversi dengan mengalikan angka tersebut dengan faktor 25, diperoleh skor sebesar 89,375. Nilai ini berada pada interval keempat, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan predikat Sangat Baik. Artinya, kinerja unit pelayanan dalam program pembangunan jalan di Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena,

Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat.

Skor IKM sebesar 89,375 mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari para responden, yang merasa sangat puas terhadap kinerja Pemerintah Kota Jayapura, khususnya melalui Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, dan Kawasan Permukiman (PUPR) dalam pelaksanaan pembangunan jalan di kawasan tersebut.

Tingginya tingkat kepuasan ini tidak lepas dari kenyataan bahwa masyarakat telah lama menanti perbaikan jalan yang sebelumnya rusak dan tidak layak digunakan. Meski begitu, para responden juga menyampaikan masukan agar pembangunan jalan tidak hanya berhenti di jalan utama, tetapi juga mencakup seluruh gang yang ada di lingkungan Perumahan Bhayangkara Permai (Polda). Hal ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Pembangunan infrastruktur jalan di kawasan permukiman, seperti di Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura merupakan aspek vital dalam menunjang mobilitas, konektivitas, dan kualitas hidup masyarakat. Seiring dengan adanya upaya perbaikan jalan di wilayah ini, masyarakat sebagai pengguna langsung memiliki sejumlah harapan dan saran konstruktif demi keberlanjutan pembangunan yang berorientasi pada kepentingan bersama.

Berdasarkan hasil pengumpulan aspirasi masyarakat, responden menyampaikan pentingnya pemeliharaan rutin dan berkala terhadap jalan yang telah diperbaiki. Hal ini selaras dengan temuan dalam penelitian oleh Suryani (2019), yang menyatakan bahwa keberlanjutan fungsi infrastruktur jalan sangat dipengaruhi oleh adanya dukungan anggaran pemeliharaan dari pemerintah daerah. Tanpa perawatan, kerusakan dini pada jalan akan terus berulang dan mengakibatkan pemborosan anggaran.

Selain itu, masyarakat berharap agar pembangunan tidak hanya berfokus pada jalan utama, tetapi juga menyentuh gang-gang kecil di perumahan, seperti Gang Jeruk yang berada di bagian atas perumahan bhayangkara permai (polda) buper waena. Kondisi jalan di sana rusak. Hal ini membuktikan kurangnya pemerataan pembangunan sebagaimana dinyatakan dalam studi oleh Nugroho (2020), bahwa ketimpangan pembangunan antar-ruas jalan dalam satu wilayah dapat menciptakan ketidakseimbangan sosial dan penurunan kualitas aksesibilitas kawasan. Dalam konteks tata kelola lingkungan, warga juga menekankan pentingnya kebersihan lingkungan demi menjaga saluran air tetap lancar, menghindari genangan yang dapat merusak jalan. Genangan air menjadi penyebab utama kerusakan jalan karena air meresap ke dalam lapisan pondasi dan mempercepat degradasi material jalan, sebagaimana dijelaskan oleh Susanto dan Hidayat (2018) dalam kajian kerusakan jalan di wilayah tropis dengan curah hujan tinggi.

Warga juga mengusulkan agar pemerintah segera membangun saluran drainase yang memadai sebagai bagian dari sistem pengendalian air permukaan. Drainase yang baik akan mencegah genangan dan memperpanjang usia layanan jalan. Drainase yang buruk bahkan dapat menimbulkan risiko banjir lokal dan memperburuk kondisi infrastruktur sekitarnya. Di sisi lain, perhatian juga diarahkan pada praktik pembongkaran jalan yang telah selesai dibangun demi keperluan penyambungan utilitas seperti pipa air. Warga mengkhawatirkan bahwa pembongkaran ini, jika tidak disertai dengan perbaikan berkualitas, akan berdampak buruk terhadap kekuatan struktur jalan. Hal ini menunjukkan perlunya koordinasi lintas sektor antara instansi penyedia air bersih dan dinas pekerjaan umum, sebagaimana direkomendasikan dalam studi integrasi utilitas bawah tanah (Rahmawati, 2021).

Masyarakat menekankan pentingnya peran serta warga dalam menjaga hasil pembangunan, termasuk kebersihan dan fasilitas umum yang telah diperbaiki. Partisipasi aktif masyarakat akan memperkuat keberlanjutan pembangunan sebagaimana dikemukakan oleh Wicaksono (2017) bahwa keberhasilan infrastruktur jangka panjang ditentukan oleh sinergi antara pemerintah dan warga. Dengan memperhatikan aspirasi ini, diharapkan pembangunan jalan di Perumahan Bhayangkara Permai (Polda) Buper Waena, Kelurahan Waena, Kecamatan Heram, Kota Jayapura, tidak hanya menjadi proyek jangka pendek, tetapi juga menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan berkelanjutan bagi seluruh penghuninya.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut: Masyarakat menyatakan puas terhadap program pembangunan jalan lingkungan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Jayapura dari awal proses sampai dengan hasil akhir, dikarenakan nilai yang diperoleh dari rata-rata keseluruhan unsur pelayanan adalah sebesar 3.575 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada nilai interval ke-4, yaitu mutu pelayanan A, dan kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik. Berdasarkan hasil yang diperoleh “Keramahan pihak petugas yang terlibat dalam pembangunan jalan” memperoleh nilai rata-rata kepuasan yang terendah dari keseluruhan unsur pelayanan (ranking 1) dengan nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3.45 dari skala 1 sampai dengan 4. Tanggung jawab petugas dalam melaksanakan pembangunan jalan” memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi (ranking 10).

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Jayapura. 2023. *Kecamatan Heram dalam Angka 2023*. Jayapura: BPS Kota Jayapura.
- Christina, R.R., Melina.H., Novi., Khaterine, S.W., dan Moch. Sofyan, A.S. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan (PIPPK) (Studi Kasus: RT. 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung).
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). 2020. *Laporan Kinerja Infrastruktur Jalan Nasional*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Marga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P., and Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nugroho, A. 2020. *Ketimpangan Pembangunan Jalan dan Dampaknya terhadap Aksesibilitas Wilayah Perkotaan*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, 15(1), 45–56.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan.
- Rangkuti, F. 2015. Riset Pemasaran. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmawati, S. 2021. Integrasi Penataan Utilitas Bawah Tanah dalam Perencanaan Infrastruktur Perkotaan: Studi Kasus Koordinasi Antarinstansi. Jurnal Infrastruktur Kota, 10(2), 89–97.
- Samosir, R. K., Zulkifli, N., dan Agus, P. 2018. Analisis Peran Pemuda Nelayan Terhadap Peningkatan Pendapatan Di Kecamatan Medan Belawan. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Suryani, R. 2019. Analisis Efektivitas Pemeliharaan Jalan terhadap Keberlanjutan Infrastruktur Transportasi di Daerah. Jurnal Infrastruktur dan Transportasi, 6(2), 115–123.
- Susanto, B., dan Hidayat, M. 2018. Studi Kerusakan Jalan Akibat Genangan Air di Wilayah Tropis dengan Curah Hujan Tinggi. Jurnal Teknik Sipil Tropis, 7(1), 33–42.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Wicaksono, D. 2017. Peran Partisipasi Masyarakat dalam Menjaga Keberlanjutan Infrastruktur Perkotaan. Jurnal Pembangunan Berkelanjutan, 5(1), 22–30.