



**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
KINERJA PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DAN JEMBATAN
DI KECAMATAN BALUNG 2024**

SKRIPSI

**Disusun Oleh :
Moh Alfian Ulul Azmi
2110511008**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TAHUN 2025**



**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
KINERJA PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DAN JEMBATAN
DI KECAMATAN BALUNG 2024**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember untuk memenuhi salah
satu persyaratan menyelesaikan tugas akhir guna memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Disusun Oleh :

Moh Alfian Ulul Azmi

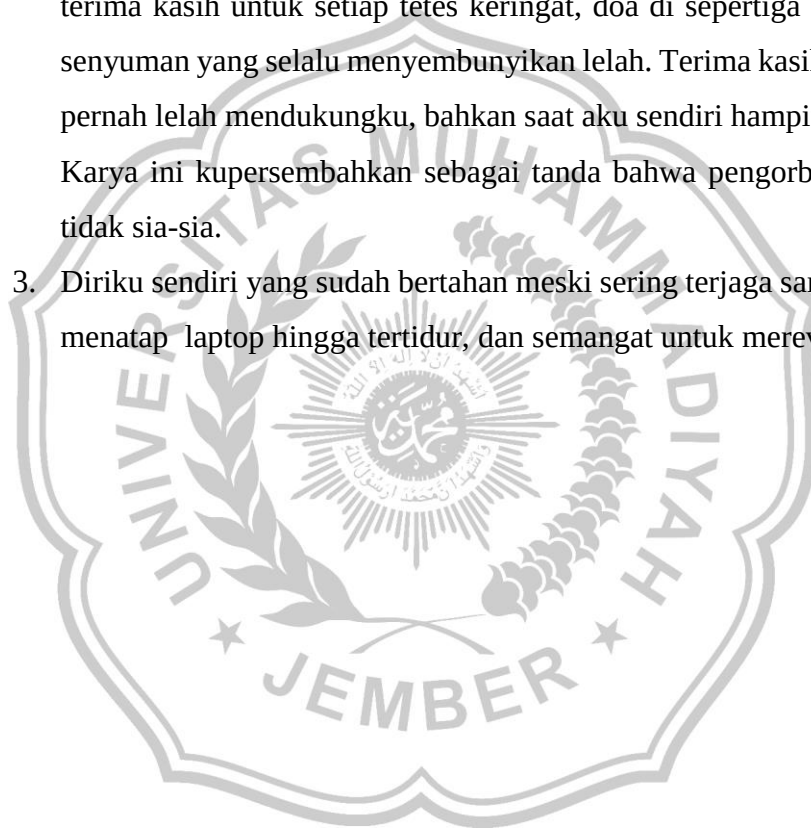
2110511008

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TAHUN 2025**

PERSEMBAHAN SKRIPSI

Karya skripsi ini saya akan persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT, Rabb semesta alam. Atas segala niKMat iman, kesehatan, dan kesempatan yang Engkau berikan. Tanpa pertolongan-Mu, skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan. Setiap kesulitan yang Kau ijinkan terjadi mengajarkanku makna sabar, dan setiap kemudahan adalah bukti kasih sayang-Mu yang tak terbatas.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Nail fachri ubaidillah dan Siti fatimah terima kasih untuk setiap tetes keringat, doa di sepertiga malam, dan senyuman yang selalu menyembunyikan lelah. Terima kasih karena tak pernah lelah mendukungku, bahkan saat aku sendiri hampir menyerah. Karya ini kupersembahkan sebagai tanda bahwa pengorbanan kalian tidak sia-sia.
3. Diriku sendiri yang sudah bertahan meski sering terjaga sampai subuh, menatap laptop hingga tertidur, dan semangat untuk merevisi skripsi.



MOTTO

“ jangan suka merepotkan orang lain selagi kamu bisa”

“ ini semua akan berlalu, jangan terlalu larut dalam kesedihan atau kebahagiaan”

“ semoga kita bertahan sampai akhir”

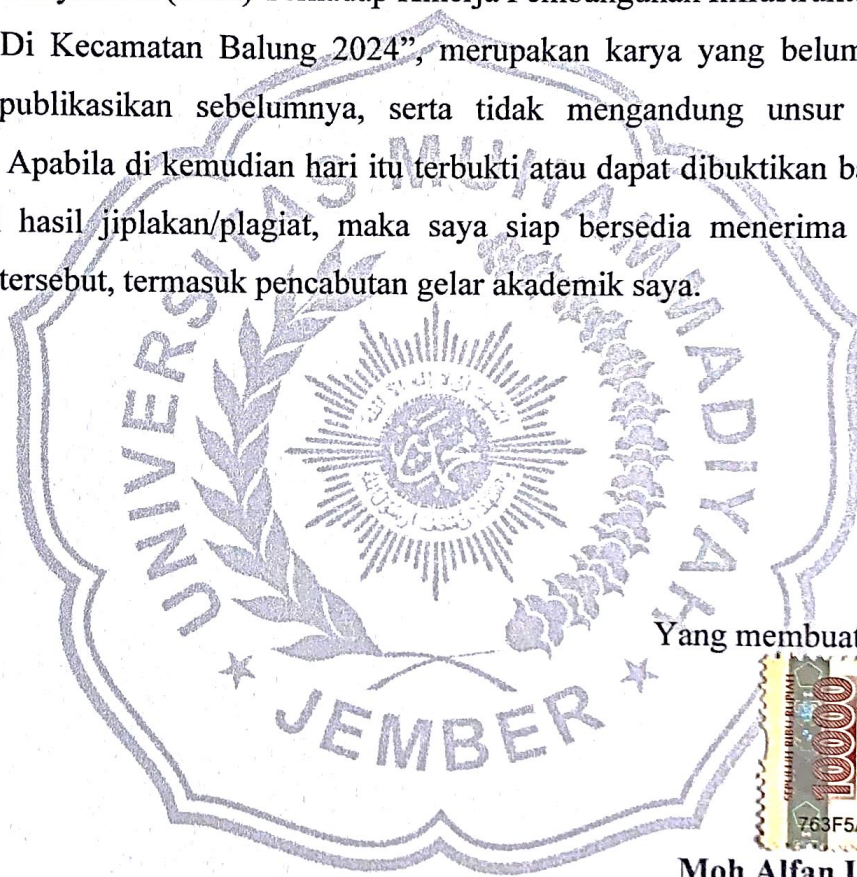


PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh Alfian Ulul Azmi
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 6 Desember 2002
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jember
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kinerja Pembangunan Infrastruktur Jalan Dan Jembatan Di Kecamatan Balung 2024”, merupakan karya yang belum atau tidak pernah dipublikasikan sebelumnya, serta tidak mengandung unsur plagiasi di dalamnya. Apabila di kemudian hari itu terbukti atau dapat dibuktikan bahwasannya skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya siap bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.



Jember, 29
April 2025

Yang membuat pernyataan



Moh Alfian Ulul Azmi
NIM. 2110511008

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
KINERJA PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DAN JEMBATAN
DI KECAMATAN BALUNG 2024**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Moh Alfian Ulul Azmi

NIM. 2110511008

Dosen Pembimbing :



Drs. Kahar Haerah, M.Si.

NIP. 19660104199101100

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kinerja Pembangunan Infrastruktur Jalan Dan Jembatan Di Kecamatan Balung 2024” diuji dan disahkan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 29 April 2025

Tempat : Lobby D3-Perhotelan, Universitas Muhammadiyah Jember

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Emy Kholifah R., M.Si

NPK. 92 08 378

Sekretaris

Anggota

Drs. Kahar Haerah, M.Si.

NIP. 0196601041991011001

Dr. M. Hamdi HS., SIP., M.A.P.

NIDN. 0708028207

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

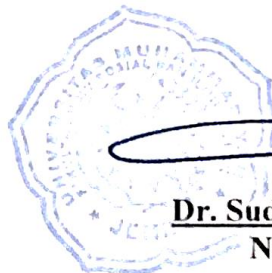


Dr. Ilham Galant El Muhammady, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0716106501

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Sudahril, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0704067901

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moh Alfian Ulul Azmi
NIM : 2110511008
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember, hak bebas royalti non eksklusif (*non executive royalty free right*). Atas karya ilmiah saya yang berjudul “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kinerja Pembangunan Infrastruktur Jalan Dan Jembatan Di Kecamatan Balung 2024”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihkan, menginformasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan penulis/pencipta dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada Tanggal : 29 April 2025



Moh Alfian Ulul Azmi

NIM. 2110511008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kinerja Pembangunan Infrastruktur Jalan Dan Jembatan Di Kecamatan Balung 2024” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, sumber kekuatan dan ketenangan dalam setiap langkah penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Kahar Haerah, M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, arahan, Atas kesabaran membetulkan draft berkali-kali, ilmu yang tidak hanya tentang teori tapi juga kehidupan, serta teladan tentang konsistensi.
3. Kedua orang tua tercinta, terima kasih atas doa, dukungan finansial, dan motivasi tanpa henti. Kalian adalah alasan utama penulis bisa sampai di titik ini.
4. Sahabat, dan teman seperjuangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa depan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis terhadap keadaan infrastruktur di Kabupaten Jember. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini menjadi langkah awal untuk berkontribusi lebih besar bagi ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Jember, 29 April 2025

Penulis,

Moh Alfian Ulul Azmi
NIM. 2110511008

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Masalah Penelitian	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
BAB II.....	4
KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4

2.1.1 Penelitian Achmad Isya Alfassa, Akbar Alfa, Bayu Fajar Susanto, Rosmiar (2022)	4
2.1.2 Penelitian Sri Warsono, Indah Nur Hayati (2022)	4
2.1.3 Penelitian Indra Krisnadi, Nuraini Asriati (2022)	5
2.1.4 Penelitian Siti Nur Haliza, Hermanto Rohman, Tree Setiawan Pamungkas (2022)	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	12
2.2.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	12
2.2.2 Indikator penilaian indeks kepuasan masyarakat	13
2.2.3 Indikator skor penilaian indeks kepuasan masyarakat	13
2.3 Pembangunan	14
2.3.1 Pengertian dan paradigma pembangunan	14
2.3.2 Tujuan pembangunan	15
2.4 Infrastruktur	15
2.5 Definisi Operasional	17
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Fokus Penelitian	19
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.3.1. Tempat penelitian	19
3.3.2 Waktu Penelitian	19
3.4 Populasi dan Sampel	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	21
3.6 Kuesioner	21
3.7 Teknik Analisis Data	23

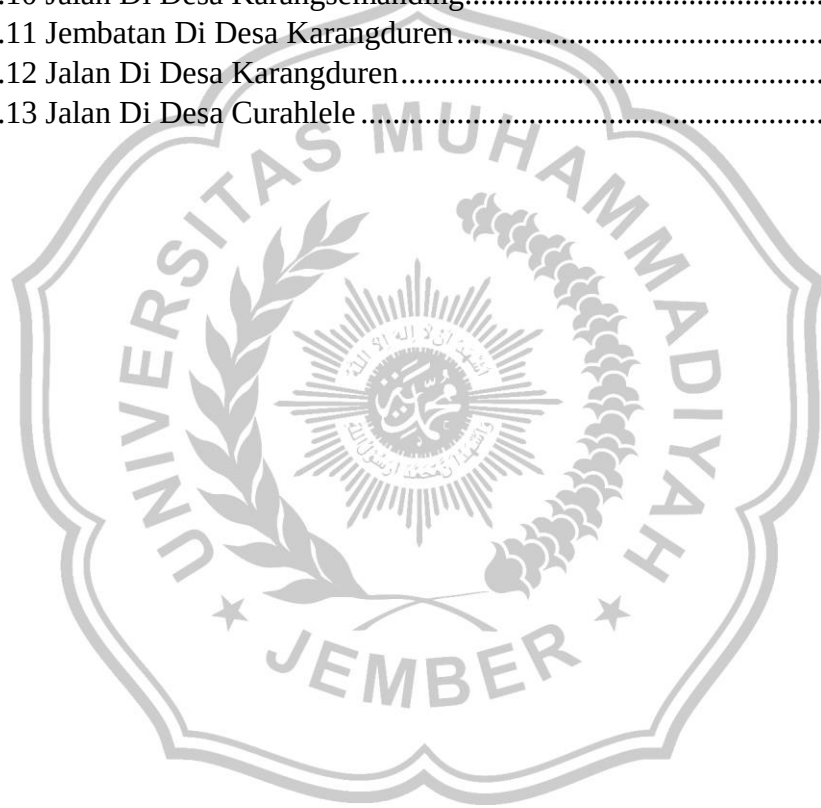
3.8 Uji validitas	24
3.9 Uji realibilitas.....	24
BAB IV	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
4.1.1 Lokasi Geografis	26
4.1.2 Kondisi Demografis	27
4.1.3 Kondisi Infrastruktur Jalan dan Jembatan	27
4.2 Deskripsi Responden.....	35
4.2.1 Usia	35
4.2.2 Jenis Kelamin.....	36
4.2.3 Desa.....	36
4.2.4 Pendidikan.....	37
4.2.5 Status	37
4.3 Uji Coba Instrumen.....	37
4.3.1 Uji Validitas	37
4.3.2 Uji Reliabilitas	38
4.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.....	39
4.4.1 Ketersediaan fisik (availability).....	43
4.4.2 Kualitas fisik (quality).....	45
4.4.3 Kesesuaian (appropriateness).....	46
4.4.4 Efektifitas pemanfaatan (utility).....	48
4.4.5 Kontribusi terhadap perekonomian.	49
4.4.6 Analisis kepuasan masyarakat.....	51
BAB V.....	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52

5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rumus slovin.....	20
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Balung	26
Gambar 4.2 Sebaran penduduk Kecamatan Balung	27
Gambar 4.3 Jembatan di Desa Gumelar.....	28
Gambar 4.4 Jalan Di Desa Balung Lor	29
Gambar 4.5 Jembatan Di Balung Lor	29
Gambar 4.6 Jalan Di Desa Balung Kidul	30
Gambar 4.7 Jembatan Di Desa Balung Kidul	31
Gambar 4.8 Jalan Di Desa Balung Kulon	31
Gambar 4.9 Jalan Di Desa Tutul	32
Gambar 4.10 Jalan Di Desa Karangsemanding.....	32
Gambar 4.11 Jembatan Di Desa Karangduren.....	33
Gambar 4.12 Jalan Di Desa Karangduren.....	34
Gambar 4.13 Jalan Di Desa Curahlele	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 2.1.1.....	6
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu 2.1.2.....	8
Tabel 2.3 Penelitian terdahulu 2.1.3.....	9
Tabel 2.4 Penelitian terdahulu 2.1.4.....	11
Tabel 3.1 Daftar kuesioner	22
Tabel 3.2 Skala penilaian	23
Tabel 4.1 Usia responden.....	35
Tabel 4.2 Jenis kelamin responden	35
Tabel 4.3 Sebaran desa responden	36
Tabel 4.4 Tingkat pendidikan responden	36
Tabel 4.5 Status responden	37
Tabel 4.6 Uji validitas	37
Tabel 4.7 Statistik deskriptif indikator ketersediaan fisik.....	39
Tabel 4.8 Statistik deskriptif indikator kualitas fisik	40
Tabel 4.9 Statistik deskriptif indikator kesesuaian	41
Tabel 4.10 Statistik deskriptif indikator efektifitas pemanfaatan	42
Tabel 4.11 Statistik deskriptif indikator kontribusi terhadap perekonomian.....	42
Tabel 4.12 Pertanyaan indikator ketersediaan fisik	43
Tabel 4.13 Hasil olahan data indikator ketersediaan fisik	43
Tabel 4.14 Pertanyaan indikator kualitas fisik	45
Tabel 4.15 Hasil olahan data indikator kualitas fisik.....	45
Tabel 4.16 Pertanyaan indikator kesesuaian	46
Tabel 4.17 Hasil olahan data indikator kesesuaian	46
Tabel 4.18 Pertanyaan indikator efektifitas pemanfaatan.....	48
Tabel 4.19 Hasil olahan data indikator efektifitas pemanfaatan	48
Tabel 4.20 Pertanyaan indikator kontribusi terhadap perekonomian	49
Tabel 4.21 Hasil olahan data indikator kontribusi terhadap perekonomian	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil jawaban responden	74
Lampiran 2. Foto kegiatan	89
Lampiran 3. SPSS	96
Lampiran 4. Google form	100
Lampiran 5. Surat tugas	108

