

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Air Bersih Kabupaten Kutai Kartanegara

Anisah Azizah^{1)*}, Dharwati P. Sari¹⁾, Putri Nopianti¹⁾, Aida Nirmala¹⁾

¹⁾Program Studi Arsitektur, Universitas Mulawarman

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

ABSTRAK

Air bersih sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia sangat dibutuhkan ketersediannya di suatu wilayah, sehingga infrastruktur air bersih merupakan salah satu infrastruktur pendukung yang sangat penting dan keberadaannya diharapkan dapat tersedia secara merata. Kinerja infrastruktur yang tersedia perlu diketahui capaiannya melalui evaluasi dengan kategori telah atau masih belum memenuhi standar pelayanan infrastruktur yang ditetapkan. Evaluasi dapat dilakukan melalui penilaian indeks kepuasan terhadap layanan infrastruktur yang menjadi sebuah indikator pembangunan yang sangat penting. Indeks kepuasan tersebut merupakan salah satu media ukur untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur serta menilai capaian standar pelayanan infrastruktur yang dilakukan pemerintah. Selain mengukur kepuasan masyarakat, juga menjangkau keinginan dan harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur. Penelitian dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui persepsi masyarakat berdasarkan unsur SKM yang ada serta mengetahui nilai indeks kepuasan terhadap infrastruktur air bersih secara keseluruhan. Berdasarkan hasil analisis persepsi masyarakat terhadap infrastruktur air bersih untuk seluruh unsur SKM tergolong baik dan nilai indeks kepuasan masyarakat memiliki nilai rata-rata sebesar 76,87. Hal tersebut menyatakan bahwa infrastruktur air bersih Kabupaten Kutai Kartanegara secara umum memiliki kinerja yang baik dengan nilai mutu pelayanan B.

Kata Kunci: air bersih, infrastruktur, SKM, nilai indeks kepuasan

ABSTRACT

In an area, clean water as one of the basic human needs is very necessary for availability, so that clean water infrastructure is one of the very important and existence is expected to be available evenly. The performance of the available infrastructure needs to be known through evaluation with categories of whether it has or has not yet met the established infrastructure service standards. Evaluation can be carried out through assessing the satisfaction index for infrastructure services, which is a very important development indicator. The satisfaction index is a measuring medium for determining public satisfaction with infrastructure development and assessing the achievement of infrastructure service standards carried out by the government. Apart from measuring community satisfaction, it also captures community desires and expectations regarding infrastructure development. The research was carried out with the aim of knowing the public's perception based on the existing SKM elements and knowing the satisfaction index value for clean water infrastructure as a whole. Based on the results of the analysis of public perceptions of clean water infrastructure for all SKM elements, it is classified as good and the community satisfaction index value has an average value of 76.87. This states that the clean water infrastructure of Kutai Kartanegara Regency generally has good performance with a service quality score of B.

Keyword: clean water, infrastructure, SKM, community satisfaction index

1. Pendahuluan

Perancangan perkotaan yang mengusung konsep berkelanjutan tidak terlepas dari ketersediaan infrastruktur yang mendukung konsep tersebut. Infrastruktur air bersih merupakan salah satu infrastruktur pendukung yang sangat penting, dan keberadaannya diharapkan dapat tersedia secara merata. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Fasilitas air bersih yang layak, merupakan sebuah upaya untuk memberantas kemiskinan dan mengubah perekonomian secara perlahan melalui pembangunan berkelanjutan (United Nations Development Goals, 2024). Pemerintah mendorong akseleasi pemenuhan air bersih berupa air minum aman melalui beberapa strategi, antara lain berupa penguatan kebijakan, regulasi, dan kelembagaan, peningkatan penganggaran dan pemanfaatan pembiayaan, peningkatan infrastruktur,

teknologi, dan penguatan kapasitas, perubahan perilaku dan penciptaan kebutuhan, serta pengawalan kualitas air (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2023). Pelaksanaan pembangunan infrastruktur air bersih diharapkan tidak hanya direalisasikan di pusat kawasan (kawasan perekonomian), tetapi menjangkau dan melayani seluruh kawasan sebagai salah satu bentuk pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7, bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Untuk mencapai standar pelayanan publik, dalam hal ini terkait dengan pelayanan infrastruktur air bersih sebagaimana yang diamanatkan, maka secara berkala pelayanan infrastruktur kepada warga negara harus dievaluasi. Infrastruktur memiliki dampak multiplier yang positif terhadap sektor perekonomian lainnya (Permana dan Asmara, 2010). Agar kegiatan evaluasi pelayanan publik tersebut memiliki asas legalitas yang definitif, maka termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut dapat menggambarkan capaian pelayanan infrastruktur yang dilakukan pemerintah telah atau masih belum memenuhi standar pelayanan infrastruktur yang ditetapkan.

Indeks kepuasan terhadap layanan infrastruktur merupakan sebuah indikator pembangunan yang sangat penting. Indeks kepuasan tersebut merupakan salah satu media ukur untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur serta menilai capaian standar pelayanan infrastruktur yang dilakukan pemerintah. Selain mengukur kepuasan masyarakat, juga menjangkau keinginan dan harapan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur. Nilai indeks kepuasan tersebut dapat menggambarkan tingkat pembangunan infrastruktur dan kesejahteraan masyarakat di kawasan tersebut. Nilai indeks kepuasan yang tinggi dapat diartikan bahwa kegiatan masyarakat dapat terlaksana dengan baik, didukung oleh fungsi infrastruktur yang baik, dalam hal ini ialah infrastruktur air bersih. Sehingga penelitian dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui persepsi masyarakat berdasarkan unsur SKM yang ada serta mengetahui nilai indeks kepuasan terhadap infrastruktur air bersih secara keseluruhan. Diharapkan dengan berjalannya fungsi infrastruktur air bersih secara optimal, dapat mendukung perencanaan kawasan Kabupaten Kutai Kartanegara yang berkelanjutan serta mencapai 100 persen akses air minum layak sesuai dengan amanah RPJMN tahun 2020-2024.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis berupa skala likert dan rumus perhitungan SKM. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur air bersih menggunakan rumus SKM yang termuat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran efektivitas pembangunan infrastruktur air bersih mengadopsi dan memodifikasi pendekatan Gibson, Donely, dan Ivancevich yakni dengan pendekatan teori sistem (1997). Berdasarkan pendekatan tersebut kriteria yang dijadikan sebagai unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur air bersih di Kabupaten Kutai Kartanegara terbagi menjadi 6, antara lain:

1. ketersediaan fisik (*availability*), yaitu kepuasan masyarakat terhadap ada/tersedianya bangunan infrastruktur air bersih;
2. kualitas fisik (*quality*), yaitu kepuasan masyarakat terhadap kualitas atas bangunan fisik bangunan infrastruktur air bersih;
3. kesesuaian (*appropriateness*), yaitu kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian bangunan fisik infrastruktur air bersih dengan kebutuhan masyarakat;
4. pemanfaatan (*utility*), yaitu kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan bangunan fisik infrastruktur air bersih dengan keseharian kehidupan masyarakat;
5. penyerapan tenaga kerja (*job creation*), yaitu kepuasan masyarakat atas dampak pembangunan infrastruktur air bersih terhadap penyerapan tenaga kerja; dan
6. kontribusi pada perekonomian, yaitu kepuasan masyarakat atas dampak pembangunan infrastruktur air bersih terhadap perekonomian masyarakat.

A. Populasi dan Sampel

Penentuan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*. Teknik ini digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu Kota atau Kabupaten (Margono, 2004). Populasi yang digunakan dalam penelitian ialah penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara yang wajib KTP, sesuai Data Konsolidasi Bersih (DKB) sebanyak 556.526 orang yang berdomisili pada 20 kecamatan dan 237 desa/kelurahan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, 2024). Penentuan jumlah sampel secara keseluruhan dihitung menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{556.526}{1 + 556.526 (0,05^2)}$$

$$n = 399,70 \text{ dibulatkan menjadi } 400$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Besaran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (margin error 5%)

Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus tersebut didasarkan pada N = 556.526 orang dan *margin of error* 5% atau 0,05, didapatkan jumlah sampel minimal untuk seluruh Kabupaten Kutai Kartanegara dalam penelitian ini sebanyak **399,70** sampel dibulatkan menjadi **400** sampel.

B. Kategori Persepsi

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan infrastruktur air bersih pada masing-masing dimensi pelayanan maka hasil jawaban responden dipilah/dikategorikan menjadi 4 (Empat) dan dihitung frekuensinya selanjutnya dinyatakan dalam persen serta disajikan dalam bentuk grafik. Adapun kategori untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Persepsi Berdasarkan Unsur Pelayanan

Unsur Penilaian	Kategori Persepsi			
	Sangat Kurang Tersedia	Kurang Tersedia	Tersedia	Sangat Tersedia
Ketersediaan Fisik	Sangat Kurang Tersedia	Kurang Tersedia	Tersedia	Sangat Tersedia
Kualitas Fisik	Sangat Kurang Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Kesesuaian	Sangat Kurang Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Efektifitas Pemanfaatan	Sangat Kurang Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	Bermanfaat	Sangat Bermanfaat
Penyerapan Tenaga Kerja	Sangat Kurang Terserap	Kurang Terserap	Terserap	Sangat terserap
Kontribusi Ekonomi	Sangat Kurang Berkontribusi	Kurang Berkontribusi	Berkontribusi	Sangat Berkontribusi

C. Tahapan Analisis

Tahapan analisis disesuaikan dengan tahapan perhitungan SKM yang termuat di dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Tahapannya antara lain sebagai berikut:

1. Responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dengan skala likert.
2. Pertanyaan pada kuesioner masing-masing unsur diberi nilai, yaitu nilai penimbang yang dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Jumlah unsur pelayanan yang digunakan berjumlah enam (6) yaitu berdasarkan dimensi atau kriteria, penimbangannya adalah $1/6 = 0,167$. Sehingga masing-masing unsur mempunyai total nilai 0,167 dan total nilai semua unsur selalu satu (1) atau 100%.

3. Penilaian untuk masing-masing unsur menggunakan kategori nilai persepsi (1, 2, 3, dan 4, angka 1 memiliki nilai paling rendah dan angka 4 memiliki nilai tertinggi.) dan diberi bobot untuk menghasilkan nilai interval konversi
4. Perhitungan nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

5. Hasil penilaian SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \text{SKM} \times 25$$

6. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur air bersih menggunakan skala likert, selanjutnya skor dari skala likert tersebut dihitung dengan konversi menjadi nilai interval konversi dengan rentang nilai 0 – 100 menyesuaikan kategori pada Tabel 1.

Tabel 2. Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat baik

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan administratif wilayah, Kabupaten Kutai Kartanegara terbagi ke dalam 20 kecamatan dan 237 desa/kelurahan yaitu 193 desa dan 44 kelurahan. Survey penelitian dilakukan pada seluruh kecamatan dan jumlah responden disesuaikan dengan proporsi jumlah penduduk di setiap kecamatan. Kuesioner kemudian dibagikan kepada masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara sesuai dengan jumlah yang ditentukan pada penentuan jumlah sampel, yaitu 400 orang. Responden tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Realisasi survey penelitian dan pengumpulan data disajikan lebih detail pada Tabel 3. Kecamatan dengan jumlah desa atau kelurahan dan RT sampel terbanyak adalah Kecamatan Tenggarong, yaitu terdiri dari 6 Desa/Kelurahan dengan 6 RT dengan total jumlah responden 60 orang. Hal tersebut sesuai dengan jumlah penduduk terbesar yang berdasarkan data kependudukan adalah di Kecamatan Tenggarong.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei

Kecamatan	Desa atau Kelurahan	Jumlah sampel	Jumlah RT Sampel
Anggana	2	20	2
Kembang Janggut	1	10	1
Kenohan	1	10	1

Kecamatan	Desa atau Kelurahan	Jumlah sampel	Jumlah RT Sampel
Kota Bangun	1	10	1
Kota Bangun Darat	1	10	1
Loa Janan	4	40	4
Loa Kulu	3	30	3
Marangkayu	1	10	1
Muara Badak	3	30	3
Muara Jawa	2	20	2
Muara Kaman	2	20	2
Muara Muntai	1	10	1
Muara Wis	1	10	1
Samboja	2	20	2
Samboja Barat	2	20	2
Sanga-Sanga	1	10	1
Sebulu	2	20	2
Tabang	1	10	1
Tenggarong	6	60	6
Tenggarong Seberang	4	40	4
Jumlah	40	400	40

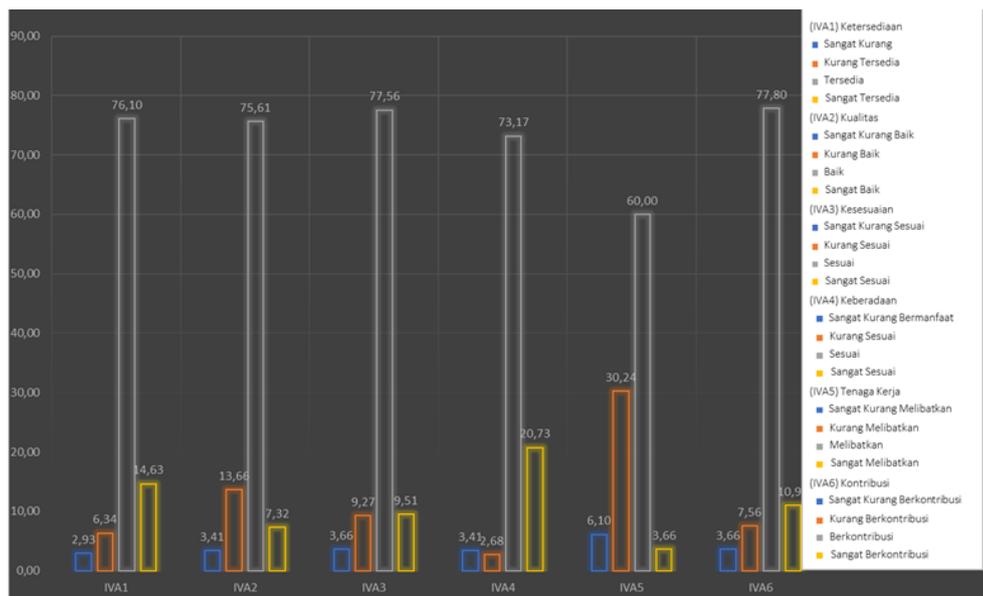
Berdasarkan kondisi eksisting ketersediaan air bersih khususnya air minum di Kabupaten Kutai Kartanegara hingga tahun 2023 masih sangat terbatas, dan air baku di PDAM Tirta Mahakam diproduksi hanya dari beberapa sumber, yaitu sungai, danau, dan air tanah. Hal tersebut memiliki keterhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap infrastruktur penunjangnya. Penilaian dijabarkan berdasarkan enam unsur SKM dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur air bersih yaitu; 1) Ketersediaan fisik dengan hasil tersedia; 2) Kualitas fisik dengan hasil baik; 3) Kesesuaian dengan hasil sesuai; 4) Pemanfaatan dengan hasil sesuai; 5) Pelibatan tenaga kerja dengan hasil melibatkan; dan 6) Kontribusi terhadap perekonomian dengan hasil berkontribusi. Hasil analisis persepsi masyarakat Kutai Kartanegara secara umum berdasarkan enam unsur SKM dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur air bersih adalah sebagai berikut:

1. Penilaian ketersediaan fisik air bersih memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 76,10% dengan kategori persepsi tersedia. Sedangkan untuk nilai terendah adalah sebesar 2,93% dengan kategori persepsi sangat kurang. Dapat disimpulkan bahwa secara garis besar masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berpendapat bahwa infrastruktur air bersih sudah tersedia dengan baik ditandai dengan 90,73% persepsi masyarakat menyatakan air bersih tersedia dan sangat tersedia.
2. Penilaian kualitas fisik air bersih memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 75,61% dengan kategori persepsi baik. Sedangkan untuk nilai terendah adalah sebesar 3,41% dengan kategori persepsi sangat kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa secara garis besar masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berpendapat bahwa kualitas fisik air bersih sudah baik ditandai dengan 82,93% persepsi masyarakat menyatakan infrastruktur air bersih memiliki kualitas yang baik dan sangat baik.
3. Kesesuaian bangunan fisik infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat pada air bersih memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 77,56% dengan kategori persepsi sesuai. Sedangkan untuk nilai terendah adalah sebesar 3,66% dengan kategori persepsi sangat kurang sesuai. Dapat disimpulkan bahwa secara garis besar masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berpendapat bahwa kesesuaian bangunan fisik infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat pada air bersih sudah baik ditandai dengan 87,07% persepsi masyarakat menyatakan kesesuaian infrastruktur air bersih sudah sesuai dan sangat sesuai. Tersedianya air bersih menjadi salah satu kebutuhan primer masyarakat untuk mendukung aktivitas harian.
4. Penilaian pemanfaatan bangunan fisik infrastruktur dengan keseharian kehidupan masyarakat pada air bersih memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 73,17% dengan kategori persepsi sesuai. Sedangkan untuk nilai terendah adalah sebesar 3,41% dengan kategori persepsi sangat kurang sesuai. Dapat disimpulkan bahwa secara garis besar masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berpendapat bahwa pemanfaatan

bangunan fisik infrastruktur dengan keseharian kehidupan masyarakat pada air bersih sudah baik ditandai dengan 93,90% persepsi masyarakat menyatakan pemanfaatan dengan keberadaan air bersih sudah sesuai dan sangat sesuai.

5. Penilaian penyerapan tenaga kerja dengan bentuk implementasi berupa pelibatan tenaga kerja pada kegiatan pembangunan atau peningkatan infrastruktur air bersih memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 60,00% dengan kategori persepsi melibatkan, cenderung lebih rendah dibandingkan nilai unsur yang lain.
6. Penilaian kontribusi terhadap perekonomian pada air bersih memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 77,80% dengan kategori persepsi berkontribusi. Sedangkan untuk nilai terendah adalah sebesar 3,66% dengan kategori persepsi sangat kurang berkontribusi. Dapat disimpulkan bahwa secara garis besar masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berpendapat bahwa adanya air bersih sudah berkontribusi baik terhadap perekonomian. Tersedianya air bersih dapat membantu aktivitas masyarakat, sehingga berdampak positif terhadap tingkat perekonomian yang semakin baik.

Hasil analisis persepsi masyarakat terhadap infrastruktur air bersih lebih rinci dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Persepsi Masyarakat Terhadap Infrastruktur Air Bersih

Berdasarkan hasil analisis dengan penilaian terhadap enam unsur pelayanan SKM infrastruktur air bersih memiliki nilai rata-rata sebesar 76,87. Hal tersebut menyatakan bahwa berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur air bersih, infrastruktur tersebut memiliki kinerja yang baik dengan nilai mutu pelayanan B. Pada infrastruktur air bersih, nilai indeks tertinggi adalah pada efektifitas pemanfaatan, yaitu 77,80. Masyarakat berasumsi bahwa infrastruktur air bersih merupakan salah satu fasilitas penunjang yang sangat penting untuk mendukung aktivitas harian masyarakat, seperti diketahui bahwa air merupakan salah satu kebutuhan primer manusia. Berdasarkan hasil analisis nilai indeks terendah pada penyerapan tenaga kerja yaitu 76,30 dengan kinerja unit pelayanan yang tergolong kurang baik. Hal tersebut dikarenakan masyarakat menyatakan bahwa dalam proses pembangunan ataupun pengoperasian infrastruktur air bersih, masyarakat sekitar atau tenaga kerja lokal kurang dilibatkan. Berdasarkan kondisi eksisting, tenaga kerja yang dilibatkan pada infrastruktur tersebut disesuaikan dengan bidang keahlian yang memiliki keterhubungan dan menyesuaikan kebutuhan pada infrastruktur air bersih. Lebih detail nilai indeks kepuasan masyarakat pada infrastruktur air bersih permukiman dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Air Bersih

Unsur Penilaian	Nilai IKLI	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan Fisik	76,61	Baik
Kualitas Fisik	76,71	Baik

Kesesuaian	76,83	Baik
Efektifitas Pemanfaatan	77,80	Baik
Penyerapan Tenaga Kerja	76,30	Kurang Baik
Kontribusi Ekonomi	77,02	Baik
Rata-rata	76,87	Baik

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, persepsi masyarakat Kutai Kartanegara yang diwakili oleh 400 responden menyatakan bahwa enam unsur SKM dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur air bersih yaitu ketersediaan fisik dengan hasil tersedia dengan total persentasi sebesar 90,73%, kualitas fisik dengan hasil baik dengan total persentasi sebesar 82,93%, kesesuaian dengan hasil sesuai dengan total persentasi sebesar 87,07%, pemanfaatan dengan hasil sesuai dengan total persentasi sebesar 93,90%, pelibatan tenaga kerja dengan hasil melibatkan dengan total persentasi sebesar 60,00% cenderung lebih kecil dibandingkan dengan unsur lainnya, dan kontribusi terhadap perekonomian dengan hasil berkontribusi dengan total persentasi sebesar 77,80%. Sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur air bersih memiliki nilai rata-rata sebesar 76,87. Hal tersebut menyatakan bahwa infrastruktur air bersih Kabupaten Kutai Kartanegara secara umum memiliki kinerja yang baik dengan nilai mutu pelayanan B.

5. Daftar Pustaka

- Gibson, Ivancevich dan Donnely. (1997). Organisasi Jilid 1. Tangerang. Binarupa Aksara.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2023). Laporan Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Jakarta.
- Margono. (2004). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta. Rineka Cipta.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran RI Tahun 2009. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Lembaran RI Tahun 2017. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2020). Peratiran Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024. Lembaran RI Tahun. Jakarta.
- Permana, C. D., & Asmara, A. (2010). Analisis Peranan Dan Dampak Investasi Infrastruktur Terhadap Perekonomian Indonesia: Analisis Input-output. In Jurnal Manajemen dan Agribisnis (Vol. 7, Issue 1, pp. 48–58).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung. Alfabeta.
- United Nations Development Goals. (2024). Peoples' Climate Vote 2024. UNDP & University of Oxford Department of Sociology. New York