

EVALUASI KINERJA PEMELIHARAAN JALAN KEBUPATEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Henri Siswanto¹

¹ Universitas Negeri Malang, henri.siswanto.ft@um.ac.id

Abstrak: Tingkat kerusakan jalan Kabupaten adalah tertinggi diantara jalan Kota, jalan Provinsi, dan jalan Nasional. Variabel-variabel apa yang menyebabkan kondisi tersebut perlu diketahui, sehingga dapat diidentifikasi langkah-langkah penyelesaiannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pemeliharaan jalan Kabupaten dengan metode importance performance analysis (IPA). Metode IPA dilakukan dengan pengumpulan data secara kuesioner terhadap responden. Respondennya adalah stakeholder pada pemegang otoritas pemeliharaan jalan di lima Kabupaten yang tersebar di Jawa Timur dan Jawa Barat. Pendekatan item yang dipakai adalah perspektif balance scorecard. Terdapat empat perspektif yaitu perspektif stakeholder, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan metode IPA dapat diukur tingkat kepentingan, tingkat kinerja dan kesesuaian diantara keduanya. Selanjutnya dilakukan perhitungan gap analysis untuk mengetahui tingkat kinerjanya. Item dengan tingkat kinerja rendah dapat dipergunakan sebagai pijakan pembenahan manajemen pemeliharaan jalan ke depan sedangkan item dengan kinerja tinggi dapat dipertahannya atau ditingkatkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif stakeholder mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 86,45%, tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada atribut pentingnya program pemeliharaan sebagai program unggulan. Ditinjau dari perspektif keuangan, tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 71,99% dengan tingkat kesesuaian terendah adalah atribut kecukupan dana untuk pemeliharaan secara menyeluruh. Tingkat kesesuaian perspektif bisnis internal sebesar 79,15%, dengan tingkat kesesuaian tertinggi pada atribut kemampuan manager proyek dalam mengendalikan pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 74,61%, dengan tingkat kesesuaian terendah pada atribut perencanaan pelatihan pegawai.

Kata-kata kunci: kinerja pemeliharaan jalan, jalan Kabupaten, important performance analysis

Abstract: The level of damage to Regency roads is the highest among City roads, Provincial roads and National roads. What variables cause these conditions need to be known, so that the steps for solving them can be identified. The purpose of this study was to describe the performance of district road maintenance using the importance performance analysis (IPA) method. The IPA method is carried out by collecting data by means of a questionnaire to the respondents. Respondents are stakeholders in road maintenance authority holders in five regencies spread across East Java and West Java. The item approach used is the balanced scorecard perspective. There are four perspectives, namely stakeholder perspective, financial perspective, internal business perspective and growth and learning perspective. With the IPA method can be measured the level of importance, level of performance and suitability between the two. Furthermore, the calculation of gap analysis is carried out to determine the level of performance. Items with a low level of performance can be used as a basis for improving future road maintenance management, while items with high performance can be maintained or improved. The results of this study indicate that the stakeholder perspective has a suitability level of 86.45%, the highest level of conformity is found in the attribute of the importance of the maintenance program as a flagship program. From a financial perspective, the suitability level is 71.99%, remembering that the lowest suitability is the attribute of adequacy of funds for overall maintenance. The suitability level of the internal business perspective is 79.15%, with the highest suitability level on the attribute of the project manager's ability to control the implementation of work. While the growth and learning perspective has a suitability level of 74.61%, with the lowest suitability level on the attributes of employee training planning.

Keywords: road maintenance performance, regency road, important performance analysis

1. PENDAHULUAN

Tingkat kerusakan pada jaringan jalan di Indonesia tinggi. Hanya jalan nasional yang mempunyai kemandapan tinggi, yaitu 91,81% dalam kondisi baik dan sedang, sedangkan jalan Provinsi dan jalan Kabupaten tingkat kemandapannya lebih rendah yaitu 63,64% (PUPR, 2022). Secara terpisah, jalan Kabupaten mempunyai tingkat kemandapan paling rendah yaitu sebesar 54%, artinya 46% jalan Kabupaten berkondisi rusak ringan dan rusak berat (PUPR, 2021). Jika ditinjau lima tahun kebelakang, maka jalan Nasional terjadi kenaikan kemandapan sebesar yaitu 2,23% dari 89,58 menjadi 91,81% di Tahun 2022, sedangkan kemandapan jalan Kabupaten justru mengalami penurunan kondisi kemandapannya sebesar 2,93%, yaitu dari 56,93% di Tahun 2017 menjadi 54% di Tahun 2022 (PUPR, 2017, 2022). Dalam penyelesaian masalah kerusakan yang tinggi di Kabupaten ini perlu diketahui akar permasalahannya. Diperlukan metode yang tepat untuk mengetahui permasalahan tersebut.

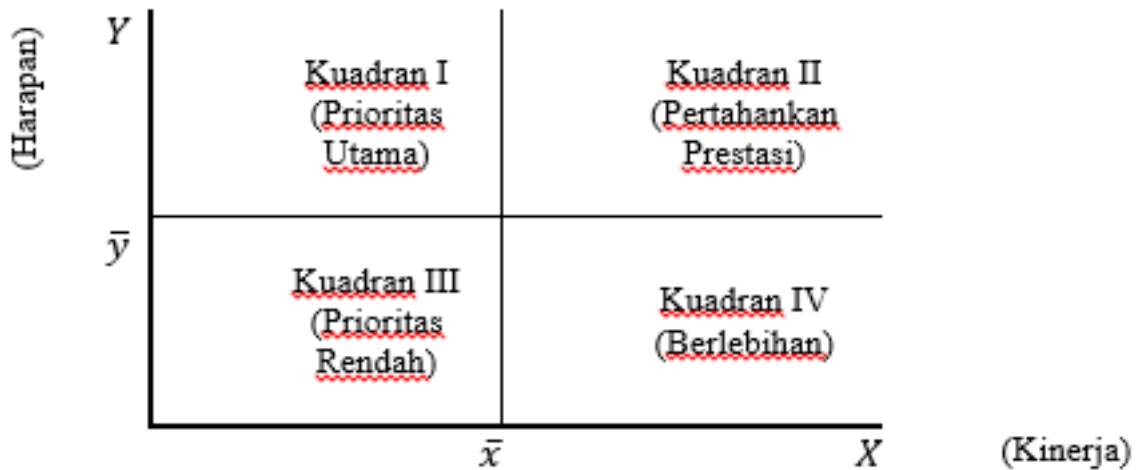
Metode important performance analysis (IPA) dapat digunakan untuk menggali akar permasalahan yang terjadi. Metode IPA banyak digunakan di berbagai bidang permasalahan. (Blešić et al., 2014) menggunakan metode IPA untuk menganalisis kualitas pelayanan spa di hotel. (Cladera, 2022) menganalisis evaluasi pembelajaran siswa. IPA dipergunakan dalam analisis kualitas pelayanan di bidang kesehatan (Dwiatmoko, Supriyanto and Mudjanarko, 2003; Lopez, 2012; Aeyels et al., 2018). Di bidang transportasi, beberapa peneliti juga memanfaatkan IPA sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan (Agung, 2014; Nam and Lee, 2019; Valencia, Satizabal and Paris, 2019; Girma et al., 2022; Tuan et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pemeliharaan jalan Kabupaten dengan pendekatan IPA, termasuk kesesuaian antara kinerja dan harapan item kegiatan pemeliharaan jalan.

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di lima Kabupaten yang berada provinsi Jawa Timur dan Jawa Barat. Survei di Jawa Timur dilakukan di Kabupaten Malang, Kabupaten Blitar, Kabupaten Tulungagung, dan Kabupaten Kediri, sedangkan di Jawa Barat dilakukan survei di Kabupaten Cianjur. Responden yang dipilih adalah stakeholder pada instansi kebinamargaan di Pemerintah Kabupaten. Pemilihan stakeholder karena penelitian ini bertopik tentang kebijakan pemeliharaan jalan di Pemerintah Kabupaten. Jumlah respondennya adalah 17 stakeholder.

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah important performance analysis (IPA). Atribut-atribut disusun dan dikelompokkan berdasarkan perspektif balanced Scorecard. Perspektif balance scorecard terdiri dari perspektif stakeholder, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Metode IPA digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan hubungan antara harapan dan kinerja dari atribut-atribut.

Metode IPA membagi output atribut dalam empat kelompok, masing-masing kelompok ditetapkan dalam empat kuadran cartesius. Kelompok pertama terletak dalam kuadran satu, yaitu kelompok dari atribut-atribut yang mempunyai nilai tingkat harapan tinggi dan berkinerja rendah. Kelompok kedua terletak pada kuadran kedua, yaitu kelompok atribut yang mempunyai harapan tinggi dan berkinerja tinggi pula. Kelompok ketiga terletak di kuadran tiga, yaitu kelompok atribut yang mempunyai harapan rendah tetapi berkinerja rendah. Sedangkan kelompok ke empat terletak di kuadran 4, yaitu kelompok atribut yang berkinerja baik dan mempunyai harapan rendah. Ke empat kelompok tersebut dipisahkan garis horizontal dan vertical dalam diagram cartesius. Garis horisontalnya merupakan nilai rata-rata harapan (\bar{y}), sedangkan garis vertikalnya merupakan rata-rata kinerja (\bar{x}). Secara sketsa diagram cartesius IPA dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Pembagian kuadran dalam IPA

Hasil dari pemetaan atribut tersebut dapat dianalisis dan dipakai sebagai pijakan langkah-langkah yang akan diambil untuk perbaikan manajemen ke depan. Atribut-atribut pada kuadran 1 memerlukan perhatian lebih karena berkinerja rendah sedangkan kelompok atribut ini mempunyai tingkat harapan yang tinggi. Kelompok atribut pada kuadran 2 berkinerja baik dan mempunyai tingkat harapan tinggi sehingga kinerja kelompok ini perlu dipertahankan. Atribut-atribut pada kuadran tiga berkinerja rendah namun mempunyai tingkat harapan rendah pula, sehingga secara prioritas atribut-atribut ini berskala rendah. Sedangkan atribut-atribut pada kuadran empat berkinerja baik, namun mempunyai harapan rendah sehingga atribut-atribut ini tetap dipertahankan kinerjanya tetapi secara prioritas berskala rendah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disampaikan dalam Tabel 1 sampai dengan Tabel 4. Tabel 1 menampilkan data harapan dan kinerja untuk prespektif stakeholder. Tabel 2 sampai Tabel 4 secara berturut-turut menampilkan data harapan dan kinerja untuk perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, dan perpektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Tabel 1. Dimensi Perspektif Stakeholder

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian
1	Dinas mempunyai visi dan misi untuk meningkatkan kondisi jalan mantap	83	77	92,77%
2	Dinas mempunyai target kondisi jalan mantap setiap tahun	84	78	92,86%
3	Jalan sebagai infrastruktur merupakan program unggulan di Kabupaten	79	74	93,67%
4	Masyarakat mendapat layanan berupa	79	71	89,87%
5	kondisi jalan mantap yang meningkat dari tahun ke tahun	79	70	88,61%
6	Masyarakat mempunyai peran dan akses melaporkan kondisi jalan yang rusak	62	47	75,81%
7	Masyarakat berperan aktif dalam penyusunan program pemeliharaan jalan	81	68	83,95%
8	Kualitas pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan dan peningkatan jalan baik sehingga mampu melayani sesuai umur	81	60	74,07%
Rata-rata				86,45%

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian harapan dan kinerja adalah 85,45%, terdapat tiga atribut yang berada dibawah rata-rata yaitu atribut 6, 7, dan 8. Kesesuaian terendah atribut 8 yaitu harapan adanya kualitas yang baik pada pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan dan peningkatan jalan sehingga tercapai umur layan sesuai umur perencanaannya. Ini sinkron dengan kondisi jalan Kabupaten yang berada pada tingkat kerusakan tertinggi di jaringan jalan di Indonesia (PUPR, 2021, 2022). Menurut (Rauzana and Usni, 2020) rendahnya kualitas pekerjaan konstruksi disebabkan factor rendahnya keahlian tenaga kerja, peralatan yang buruk, kualitas material yang buruk, dan kesalahan desain. Sedangkan (Hatmoko, Setiadji and Wibowo, 2019) rendahnya kualitas pelaksanaan pemeliharaan jalan merupakan factor yang mempengaruhi rendahnya kondisi jalan. Kualitas material yang kurang baik juga menjadi factor penyebab kondisi jalan rusak (Priana, 2018)(Udiana, 2014)(Fani et al., 2022).

Tabel 2. Dimensi Perspektif Keuangan

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian
9	Alokasi DAK, DAU dan Bantuan Provinsi cukup untuk kebutuhan seluruh penanganan jalan.	81	41	50,62%
10	Dana pemeliharaan rutin untuk jalan tersedia sepanjang tahun dari Januari s.d Desember	80	60	75,00%
11	Dana pemeliharaan jalan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) terjadi kenaikan dari tahun ke tahun	77	56	72,73%
12	Pencairan dana tidak mengalami kendala keterlambatan	76	65	85,53%
13	Penyerapan dana penanganan jalan sesuai skedul yang direncanakan	76	57	75,00%
14	Biaya umum cukup untuk menunjang kegiatan perencanaan dan pengawasan pekerjaan jalan	78	57	73,08%
Rata-rata				71,99%

Ditinjau dari prespektif keuangan, atribut kecukupan dana menempati kesesuaian antara harapan dan kinerja paling rendah diantara semua atribut, yaitu sebesar 50,62%. Tingkat kesesuaian rata-rata pada perspektif keuangan adalah 71,99, artinya terdapat gap sebesar 21,37%, nilai gap ini adalah terbesar. Menurut (Fani et al., 2022)(Al-Suleiman et al., 2020) tingkat kerusakan jalan sangat terkorelasi dengan budget pemeliharaan dan rehabilitasi jalan. Ketersediaan dana pemeliharaan jalan menjadi masalah pada Pemerintah Kabupaten, dana pemeliharaan jalan Pemerintah Kabupaten masih mengandalkan bantuan dari Pemerintah pusat melalui dana alokasi khusus.

Tabel 3. Dimensi Perspektif Bisnis Internal

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian
15	Jalan yang rusak ringan segera dapat ditangani dengan pemeliharaan rutin	81	66	81,48%
16	Data dan informasi untuk kegiatan perencanaan program pemeliharaan jalan sudah tersedia dengan lengkap	80	63	78,75%
17	Pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai target dan waktu yang telah ditetapkan	81	66	81,48%
18	Pengawasan terhadap pekerjaan pemeliharaan dan peningkatan jalan dapat dilaksanakan dengan efektif	79	61	77,22%
19	Sumberdaya manusia di Dinas cukup memadai dan mampu melaksanakan tugas bidang jalan	79	58	73,42%

Lanjutan Tabel 3. Dimensi Perspektif Bisnis Internal

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian
20	PPK mampu mengendalikan pelaksanaan pekerjaan jalan sesuai mutu dan waktu yang ditetapkan	78	69	88,46%
21	Dinas didukung dengan keberadaan tenaga fungsional perencana	71	52	73,24%
Rata-rata				79,15%

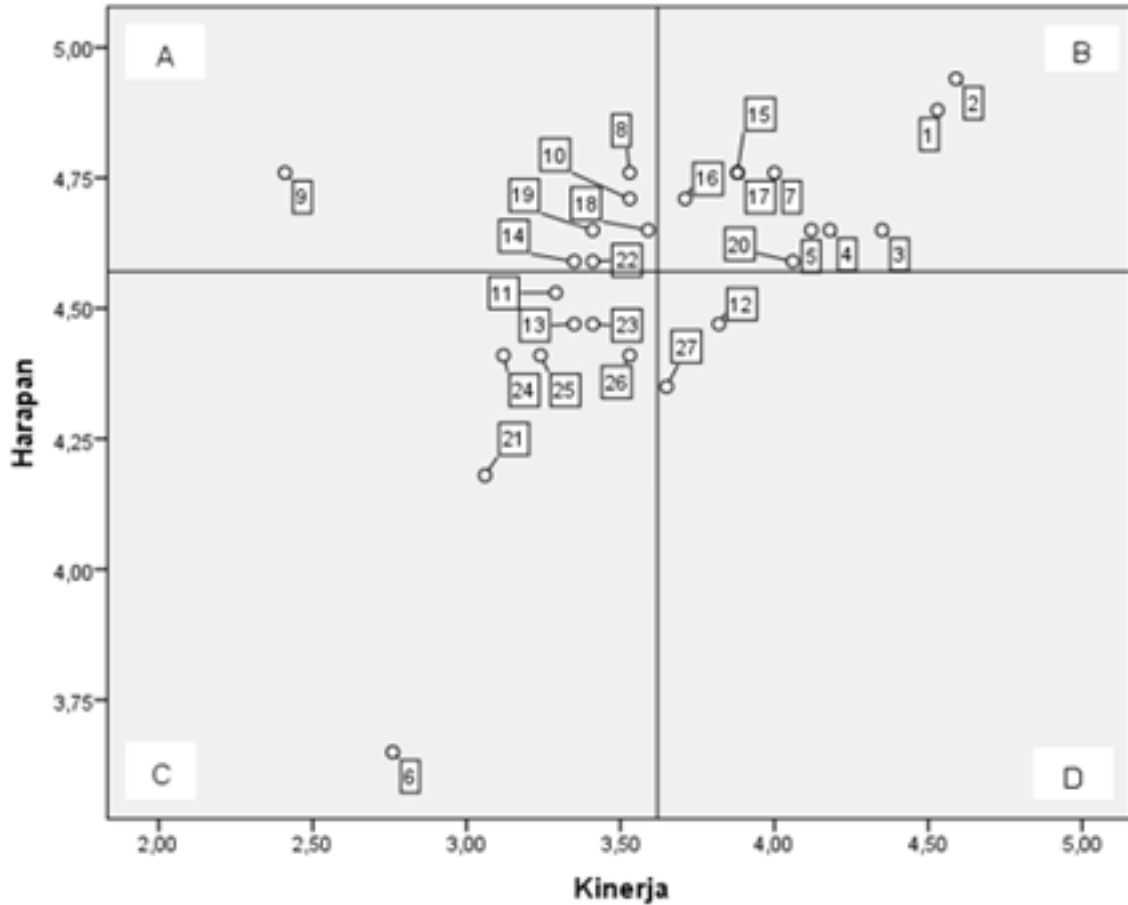
Atribut kualitas tenaga perencana menjadi atribut dengan tingkat kesesuaian paling rendah pada perspektif bisnis internal, disusul atribut sumberdaya manusia, masing-masing mempunyai nilai kesesuaian 73,24% dan 73,42%. Kualitas kinerja pelaksanaan dan perencanaan dinilai masih rendah. Kualitas tenaga kerja merupakan factor yang berpengaruh pada kualitas pekerjaan jalan (Onana, 2018).

Tabel 4. Dimensi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian
22	Pendidikan pegawai sesuai bidang tugas penanganan jalan	78	58	74,36%
23	Kesempatan untuk mengikuti Diklat diberikan setiap tahun kepada pegawai	76	58	76,32%
24	Pelatihan pegawai dilakukan secara periodik dan terencana	75	53	70,67%
25	Pelatihan dilakukan sesuai bidang pekerjaan yang diperlukan	75	55	73,33%
26	Pengalaman dan kompetensi kerja menjadi dasar penempatan tugas pegawai	75	60	80,00%
6	Pendidikan dan pengalaman menjadi dasar promosi jabatan	74	62	83,78%
Rata-rata				76,41%

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, atribut pentingnya pelatihan yang terencana dan periodek menjadi atribut dengan kesesuaian kinerja dan harapan terendah, yaitu sebesar 70,67% disusul atribut pelatihan yang sesuai bidang tugas dengan kesesuaian sebesar 73,33%. Rata-rata kesesuaian harapan dan kinerja pada perspektif ini adalah 76,41%. Menurut (Elnaga and Imran, 2018), pelatihan berperan dalam meningkatkan kinerja dari tenaga kerja. Semakin mendapat pelatihan, tenaga kerja akan semakin efisien dalam bekerja (Tomizh, Saadon and Nordin, 2022).

Gambar diagram kartesius hubungan tingkat harapan dan kinerja disampaikan dalam Gambar 2. Atribut no 9, yaitu kecukupan dana pemeliharaan, menempati posisi kuadran I. Kecukupan dana pemeliharaan jalan diharapkan tinggi atau cukup, namun kecukupan dana pemeliharaan jalan ini tidak terpenuhi atau masih kurang. Disisi lain Pemerintah Kabupaten mempunyai target, visi dan misi peningkatan kondisi mantap. Bisa dimaknai target yang dicanangkan disesuaikan kondisi keuangan, sehingga didapat kinerja yang tinggi.



Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Harapan Terhadap Tingkat Kinerja

5. SIMPULAN

Berdasarkan analisis perspektif stakeholder, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran maka dapat disusun kesimpulan bahwa kecukupan dana pemeliharaan merupakan item yang mempunyai rasio kinerja dan harapan paling rendah dan gap antara kinerja dan harapan paling besar. Untuk meningkatkan kondisi jalan mantap diperlukan peningkatan dana pemeliharaan jalan Kabupaten.

Kualitas pemeliharaan jalan merupakan item dengan tingkat kesesuaian terendah pada perspektif stakeholder, kualitas pekerjaan pemeliharaan perlu untuk ditingkatkan. Sedangkan pada perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, item yang mempunyai tingkat kesesuaian terendah adalah masing-masing item pelatihan tenaga kerja yang terencana dan periodic, dan keberadaan tenaga fungsional perencana pemeliharaan jalan, sehingga kedua item ini juga perlu untuk terus ditingkatkan atau dikembangkan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aeyels, D. et al. (2018) 'Managing in-hospital quality improvement: An importance-performance analysis to set priorities for ST-elevation myocardial infarction care', *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 17(6), pp. 535–542. doi: 10.1177/1474515118759065.
- Agung, S. (2014) 'Importance-Performance Analysis To Arjosari Terminal', *DIMENSI (Journal of Architecture and Built Environment)*, 41(2), pp. 103–110. doi: 10.9744/dimensi.41.2.103-110.
- Al-Suleiman, T. I. et al. (2020) 'Pavement Deterioration Rate and Maintenance Cost for Low-Volume Roads', *MATEC Web of Conferences*, 312, p. 06002. doi: 10.1051/mateconf/202031206002.
- Blešić, I. et al. (2014) 'An importance-performance analysis of service quality in spa hotels', *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*. Routledge, 27(1), pp. 483–495. doi: 10.1080/1331677X.2014.967537.
- Cladera, M. (2022) 'An Application of Importance-Performance Analysis to Students' Evaluations of Learning Domains', *International Journal of Learning in Higher Education. Educational Assessment, Evaluation and Accountability*, 30(1), pp. 31–42. doi: 10.18848/2327-7955/CGP/V30I01/31-42.
- Dwiatmoko, H., Supriyanto, D. and Mudjanarko, S. W. (2003) 'The use of importance performance analysis in the hospitality industry', *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 4(1–2), pp. 23–45. doi: 10.1300/J162v04n01_02.
- Elnaga, A. and Imran, A. (2018) 'The effect of training on employee performance', *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 7(4), pp. 6–13. doi: 10.36555/almana.v4i3.1477.
- Fani, A. et al. (2022) 'Pavement maintenance and rehabilitation planning optimisation under budget and pavement deterioration uncertainty', *International Journal of Pavement Engineering*, 23(2), pp. 414–424. doi: 10.1080/10298436.2020.1748628.
- Girma, M. et al. (2022) 'Importance performance analysis for evaluating city bus service quality in Addis Ababa, Ethiopia', *Urban, Planning and Transport Research*. Routledge, 10(1), pp. 451–465. doi: 10.1080/21650020.2022.2099968.
- Hatmoko, J. U. D., Setiadji, B. H. and Wibowo, M. A. (2019) 'Investigating causal factors of road damage: a case study', *MATEC Web of Conferences*, 258, p. 02007. doi: 10.1051/mateconf/201925802007.

- Lopez, S. D.-F. (2012) 'Applying Importance-Performance Analysis to the Management of Health Care Services', *China-USA Business Review*, 11(02), pp. 275–282. doi: 10.17265/1537-1514/2012.02.010.
- Nam, S. and Lee, H. C. (2019) 'A text analytics-based importance performance analysis and its application to airline service', *Sustainability (Switzerland)*, 11(21). doi: 10.3390/su11216153.
- Onana, J.-C. (2018) Factors Affecting the Performance of Contractors on Road Projects Supervised by the National Agency of Public Works in Gabon., *Journal of Materials Processing Technology*. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/>
- Priana, S. E. (2018) 'Analisa Faktor Penyebab Kerusakan Jalan (Studi Kasus Ruas Jalan Lingkar Utara Kota Padang Panjang)', *Rang Teknik Journal*, 1(1). doi: 10.31869/rtj.v1i1.609.
- PUPR (2017) *Buku Informasi Statistik 2017*. Jakarta: Pusdatin.
- PUPR (2021) *Buku Informasi Statistik Infrastruktur PUPR 2021*. Jakarta: Pusdatin.
- PUPR (2022) *Informasi Statistik Infrastruktur PUPR 2022*. Jakarta: Pusdatin.
- Rauzana, A. and Usni, D. A. (2020) 'Kajian Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Kinerja Mutu pada Proyek Konstruksi di Provinsi Aceh', *Media Komunikasi Teknik Sipil*, 26(2), pp. 267–274.
- Tomizh, H. M., Saadon, M. S. I. and Nordin, A. O. S. Bin (2022) 'the Mediating Effect of Training on the Relationship Between Performance Appraisal and Employee Performance in the Banking Sector', *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 6(4 Special Issue), pp. 221–232. doi: 10.22495/cgobrv6i4sip3.
- Tuan, V. A. et al. (2022) 'Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks', *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. Elsevier Ltd, 166(October 2021), pp. 118–134. doi: 10.1016/j.tra.2022.10.006.
- Udiana, dkk (2014) 'Analisis Faktor Penyebab Kerusakan jalan', *Jurnal Teknik Sipil*, 3(1), pp. 13–18. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/142655-ID-analisa-faktor-penyebab-kerusakan-jalan.pdf>.
- Valencia, A. R., Satizabal, D. R. and Paris, D. (2019) 'Importance-Performance Analysis in Public Transportation: Methodological Revision for Practical Implementation', *Transportation Research Record*, 2673(2), pp. 710–723. doi: 10.1177/0361198118825125.

