



## Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) di Kabupaten Banyumas Tahun 2025

### Penulis:

Ariq Cahya Wardhana<sup>1</sup>, Atik Munggiarti<sup>2</sup>, Yatin Ciptaningrum<sup>3</sup>

### Afiliasi:

Universitas Telkom, Indonesia<sup>1</sup>  
Bappedalitbang Kabupaten Banyumas, Indonesia<sup>2,3</sup>

### Email:

[ariqcahya@telkomuniversity.ac.id](mailto:ariqcahya@telkomuniversity.ac.id)<sup>1</sup>, [nailurrokhmah@gmail.com](mailto:nailurrokhmah@gmail.com)<sup>2</sup>, [yciptaning@gmail.com](mailto:yciptaning@gmail.com)<sup>3</sup>



©2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtpm.v6i1.5893>

### \*Penulis Korespondensi

Nama: Ariq Cahya Wardhana

Afiliasi: Universitas Telkom

Email: [ariqcahya@telkomuniversity.ac.id](mailto:ariqcahya@telkomuniversity.ac.id)

Diterima: 11 Desember 2025

Direvisi: 16 April 2026

Publikasi Online: 22 Juni 2026

### Abstract

*The 2025 Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI) measurement for Banyumas Regency shows that the IKLI achievement is at 3.56 or 71.02 points with a category B (Good), which reflects public satisfaction with infrastructure services is quite good but not evenly distributed. The dimension with the highest achievement is Public Service (3.93), while Public Space (3.18) is the lowest, indicating disparities between dimensions. The results of the Gap Analysis identified the greatest mismatch between expectations and reality in the Public Space dimension. The IPA and PGCV analysis placed Public Space, Transportation, Irrigation, and Housing as the top priority (Quadrant I). In conclusion, policy interventions need to be focused on these priority sectors while maintaining the quality of the Public Service dimension that has been good.*

**Keywords:** *Infrastructure Service Satisfaction Index (IKLI), Gap Analysis, Importance Performance Analysis (IPA), Potential gain in customer value (PGCV), Banyumas Regency*

### Abstrak

Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kabupaten Banyumas tahun 2025 menunjukkan bahwa capaian IKLI berada pada angka 3,56 atau 71,02 poin dengan kategori B (Baik), yang mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur sudah cukup baik namun belum merata. Dimensi dengan capaian tertinggi adalah Pelayanan Publik (3,93), sementara Ruang Publik (3,18) menjadi yang terendah, menunjukkan adanya disparitas antar-dimensi. Hasil *Gap Analysis* mengidentifikasi ketidaksesuaian terbesar antara harapan dan kenyataan pada dimensi Ruang Publik. Analisis IPA dan PGCV menempatkan Ruang Publik, Perhubungan, Irigasi dan Permukiman dalam prioritas utama (Kuadran I). Kesimpulannya, intervensi kebijakan perlu difokuskan pada sektor prioritas tersebut dengan tetap mempertahankan kualitas dimensi Pelayanan Publik yang telah baik.

**Kata kunci:** Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI), Gap Analysis, Importance Performance Analysis (IPA), Potential gain in customer value (PGCV), Kabupaten Banyumas

## PENDAHULUAN

Infrastruktur merupakan salah satu pilar utama pembangunan daerah yang berfungsi meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui peningkatan aksesibilitas, konektivitas, dan peluang ekonomi (Fahmi, 2022). Pembangunan infrastruktur tidak hanya memberikan dampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi, tetapi juga memengaruhi kesejahteraan sosial, distribusi pelayanan publik, serta daya saing wilayah (Posumah, 2015; Sari, 2023).

Dalam konteks perencanaan pembangunan daerah, Rencana Umum Daerah (RUD) Banyumas 2025 menegaskan pentingnya penguatan sektor infrastruktur, pertanian, UMKM, serta digitalisasi layanan publik sebagai strategi menuju pembangunan berkelanjutan. Penyusunan RUD ini juga diselaraskan dengan arah kebijakan nasional, RPJMD Banyumas 2025–2029, serta pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

Salah satu pendekatan penting dalam evaluasi keberhasilan pembangunan infrastruktur adalah pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). Indeks ini memberikan gambaran obyektif mengenai persepsi masyarakat atas ketersediaan, kualitas, kesesuaian, pemanfaatan, dan kontribusi infrastruktur terhadap perekonomian. Hasil pengukuran IKLI di berbagai daerah menunjukkan bahwa meskipun mutu layanan infrastruktur berada dalam kategori baik, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas masyarakat, khususnya pada aspek ruang publik, transportasi, serta sarana air bersih (Alfassa et al., 2023; Banyuwangi, 2022; Hidayati, 2021; Kurniawan & Fitriani, 2023).

Oleh karena itu, penelitian mengenai indeks kepuasan layanan infrastruktur di Kabupaten Banyumas menjadi penting untuk memberikan dasar evaluasi, rekomendasi kebijakan, serta arah prioritas pembangunan. Hal ini sejalan dengan semangat pembangunan inklusif yang menekankan pemerataan antarwilayah, peningkatan kualitas layanan publik, serta pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung pelayanan infrastruktur (Fadiha et al., 2025; Isma et al., 2025).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur di Kabupaten Banyumas. Tahapan penelitian dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut:

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kabupaten Banyumas yang merasakan langsung layanan infrastruktur publik. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling yang mengacu pada wilayah penyedia layanan utama seperti jalan dan jembatan, air bersih, perumahan, ruang publik, serta transportasi darat. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh jumlah responden yang representatif (Nurkholis et al., 2024; Sugiyono, 2013). Jumlah populasi masyarakat Kabupaten Banyumas adalah 1.864.665 jiwa sehingga menggunakan rumus Slovin dan margin kesalahan 5%, diperoleh ukuran sampel minimum sebesar sekitar 399 orang.

### 2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak puas) hingga 5 (sangat puas). Variabel penelitian disusun berdasarkan dimensi efektivitas layanan infrastruktur (Kurniawan & Fitriani, 2023) yaitu ketersediaan (*availability*), kualitas (*quality*), kesesuaian (*appropriateness*), pemanfaatan (*utility*), kontribusi terhadap perekonomian (*economic contribution*).

### 3. Metode Analisis

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur (Kurniawan & Fitriani, 2023; Palinggi et al., 2023; Roeke & Nurlela, 2023).

*Gap Analysis* untuk menghitung selisih antara nilai harapan (ekspektasi) dengan nilai kenyataan (persepsi) yang diterima masyarakat. Semakin kecil nilai gap, semakin tinggi tingkat kepuasan (Dwitawati, 2022; Roso et al., 2019). *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan layanan infrastruktur berdasarkan atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar, sehingga pemerintah daerah dapat menentukan program strategis yang tepat (Sulistyawati, 2021; Wisangganeni et al., 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Karakteristik Responden*

Kepuasan layanan infrastruktur menunjukkan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Banyumas. Diperoleh responden sebanyak 471 orang responden menunjukkan bahwa penelitian ini sudah memenuhi jumlah sampel minimum yaitu 399 responden.

### *Jenis Kelamin*

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 yang menunjukkan persentase dari laki-laki dan perempuan. Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan dengan total 471 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Responden laki-laki berjumlah 241 orang atau sebesar 51,17%, sedangkan responden perempuan berjumlah 230 orang atau sebesar 48,83%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini telah mencakup kedua kelompok jenis kelamin secara proporsional.

**Tabel 1.**Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase
1	Laki-Laki	241	51,17%
2	Perempuan	230	48,83%
	Total	471	100%

### *Tempat Tinggal*

Karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal pada Tabel 2 menunjukkan distribusi jumlah dan persentase tempat tinggal responden berdasarkan kecamatan. Survei Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan di 27 kecamatan dengan total 471 responden. Responden terbanyak berasal dari Kecamatan Purwokerto Selatan sebanyak 33 orang (7,01%), diikuti oleh Cilongok dan Sumbang masing-masing sebanyak 28 orang (5,94%), serta Sokaraja sebanyak 25 orang (5,31%). Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berasal dari Kecamatan Purwojati sebanyak 8 orang (1,70%). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh wilayah kecamatan di Kabupaten Banyumas telah terwakili dalam penelitian ini.

**Tabel 2.**Tempat Tinggal Responden

No	Kecamatan	Jumlah (Jiwa)	Persentase
1	Lumbir	13	2,76%
2	Wangon	19	4,03%

No	Kecamatan	Jumlah (Jiwa)	Persentase
3	Jatilawang	15	3.18%
4	Rawalo	12	2.55%
5	Kebasen	17	3.61%
6	Kemranjen	16	3.4%
7	Sumpiuh	13	2.76%
8	Tambak	11	2.34%
9	Somogede	9	1.91%
10	Kalibagor	13	2.76%
11	Banyumas	18	3.82%
12	Patikraja	17	3.61%
13	Purwojati	8	1.7%
14	Ajibarang	24	5.1%
15	Gumelar	15	3.18%
16	Pekuncen	17	3.61%
17	Cilongok	28	5.94%
18	Karanglewas	17	3.61%
19	Kedungbanteng	14	2.97%
20	Baturraden	14	2.97%
21	Sumbang	28	5.94%
22	Kembaran	19	4.03%
23	Sokaraja	25	5.31%
24	Purwokerto Selatan	33	7.01%
25	Purwokerto Barat	23	4.88%
26	Purwokerto Timur	20	4.25%
27	Purwokerto Utara	13	2.76%

### ***Pekerjaan***

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3 yang menunjukkan jenis profesi dan persentasenya. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri

atas berbagai jenis pekerjaan, antara lain pelajar/mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri, wiraswasta/pengusaha, petani/pekebun, nelayan, buruh/pekerja lepas, pedagang, guru/dosen, tenaga kerja profesional (dokter, perawat, dan lainnya), tidak bekerja, serta pekerjaan lainnya. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh pekerjaan sebagai wiraswasta/pengusaha sebanyak 89 orang (18,90%), sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari pekerjaan sebagai nelayan sebanyak 1 orang (0,21%). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh jenis pekerjaan telah terwakili dalam survei ini.

**Tabel 3.** Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	40	8.49%
2	Pegawai Swasta	82	17.41%
3	Pegawai Negeri	55	11.68%
4	Wiraswasta / Pengusaha	89	18.9%
5	Petani / Pekebun	9	1.91%
6	Nelayan	1	0.21%
7	Buruh / Pekerja Lepas	32	6.79%
8	Pedagang	69	14.65%
9	Guru / Dosen	34	7.22%
10	Tenaga Kerja (Dokter,Perawat,dll)	4	0.85%
11	Tidak Bekerja	52	11.04%
12	Lainnya	4	0.85%

### ***Umur***

Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Tabel 4 yang menunjukkan responden terdiri atas delapan kelompok umur yaitu <20 tahun, 20–29 tahun, 30–39 tahun, 40–49 tahun, 50–59 tahun, 60–69 tahun, 70–79 tahun, dan 80 tahun ke atas. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok umur 20–29 tahun sebanyak 131 orang (27,81%), sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari kelompok umur 80 tahun ke atas sebanyak 1 orang (0,21%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini telah terwakili dari berbagai kelompok umur.

**Tabel 4.** Umur Responden

No	Umur	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	<20	19	4,03%
2	20-29	131	27,81%

No	Umur	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
3	30-39	94	19,96%
4	40-49	105	22,29%
5	50-59	82	17,41%
6	60-69	31	6,58%
7	70-79	8	1,7%
8	80+	1	0,21%

### ***Tingkat Pendidikan***

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 5 yang menunjukkan responden dalam penelitian ini mencakup berbagai tingkat pendidikan, mulai dari SD/MI atau sederajat hingga S3. Responden terbanyak berasal dari kelompok SMA/SMK/MA atau sederajat sebanyak 176 orang (37,37%), diikuti oleh S1/D4 sebanyak 128 orang (27,18%). Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berasal dari kelompok S3 sebanyak 2 orang (0,42%) dan D2 yang tidak memiliki responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini telah mencakup berbagai latar belakang pendidikan.

**Tabel 5.** Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	SD/MI/Sederajat	48	10,19%
2	SMP/MTs/Sederajat	68	14,44%
3	SMA/SMK/MA/Sederajat	176	37,37%
4	D1	4	0,85%
5	D2	0	0%
6	D3	21	4,46%
7	S1/D4	128	27,18%
8	S2	24	5,1%
9	S3	2	0,42%

### ***Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI)***

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata kepuasan masing-masing dimensi layanan infrastruktur, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur sebesar 3,56. Setelah nilai indeks tersebut dikonversi dengan cara mengalikan dengan nilai dasar 20, diperoleh hasil sebesar 71,02 yang kemudian dibulatkan menjadi 71. Dengan nilai tersebut, dapat diketahui bahwa mutu dari pelayanan infrastruktur berada pada posisi Baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk menuju mutu pelayanan Sangat Baik kepada masyarakat. Nilai Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja unit layanan infrastruktur, yang saat

ini menunjukkan kinerja yang Baik. Pemerintah daerah perlu terus berupaya dalam meningkatkan layanan infrastruktur guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

**Tabel 6.** Dimensi Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

No	Dimensi	Kepuasan	Harapan	Gap Analysis	IKLI	PGCV	Skor Mutu
1	Jalan dan Jembatan	3,69	4,44	-0,75	73,78	5,82	B - Baik
2	Air Bersih	3,76	4,36	-0,61	75,17	5,42	B - Baik
3	Permukiman	3,57	4,32	-0,75	71,39	6,17	B - Baik
4	Ruang Publik	3,18	4,18	-1,01	63,52	7,63	C - Cukup
5	Pelayanan Publik	3,93	4,47	-0,53	78,68	4,76	B - Baik
6	Irigasi	3,52	4,21	-0,69	70,39	6,24	B - Baik
7	Perhubungan	3,41	4,11	-0,70	68,26	6,52	B - Baik

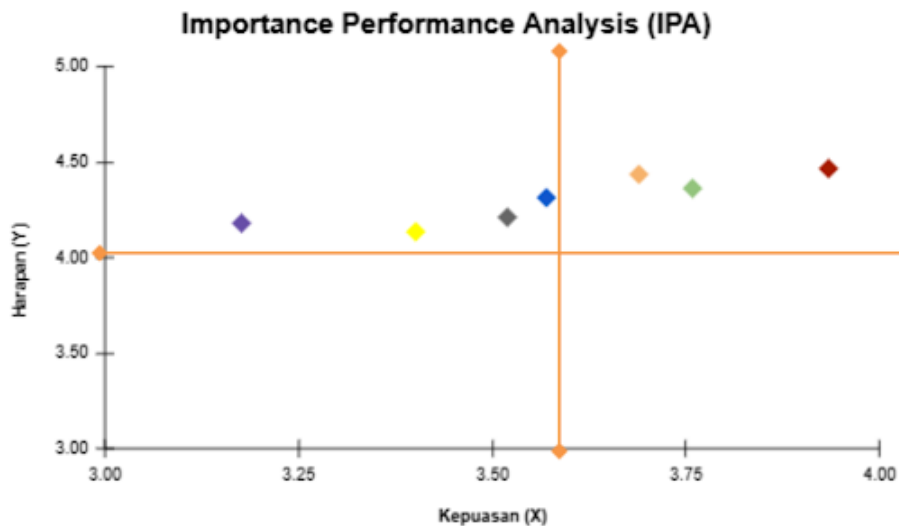
Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) berdasarkan tujuh dimensi layanan pada Tabel 6 menunjukkan Jalan dan Jembatan (3,69), Air Bersih (3,76), Permukiman (3,57), Ruang Publik (3,18), Pelayanan Publik (3,93), Irigasi (3,52), dan Perhubungan (3,41) menandakan bahwa pelayanan infrastruktur secara umum telah berada pada kategori puas. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi Pelayanan Publik dengan skor 3,93 sedangkan nilai terendah berada pada dimensi Ruang Publik dengan skor 3,18. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada dimensi yang masih memiliki tingkat kepuasan relatif rendah agar kualitas pelayanan infrastruktur dapat meningkat ke kategori Sangat Baik.

Hasil *gap analysis* pada Tabel 6 terhadap tujuh dimensi layanan infrastruktur Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa seluruh dimensi masih memiliki gap negatif, artinya tingkat kepuasan masyarakat berada di bawah tingkat harapan. Dimensi dengan gap terbesar adalah Ruang Publik (-1.01), mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas dan aksesibilitas fasilitas publik. Sementara itu, gap terkecil terdapat pada Pelayanan Publik (-0.53) yang menunjukkan kinerja relatif lebih baik dibanding dimensi lainnya. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa meskipun sebagian besar layanan berada pada kategori Baik, masih dibutuhkan peningkatan kualitas secara terarah untuk menutup kesenjangan antara harapan dan pengalaman masyarakat.

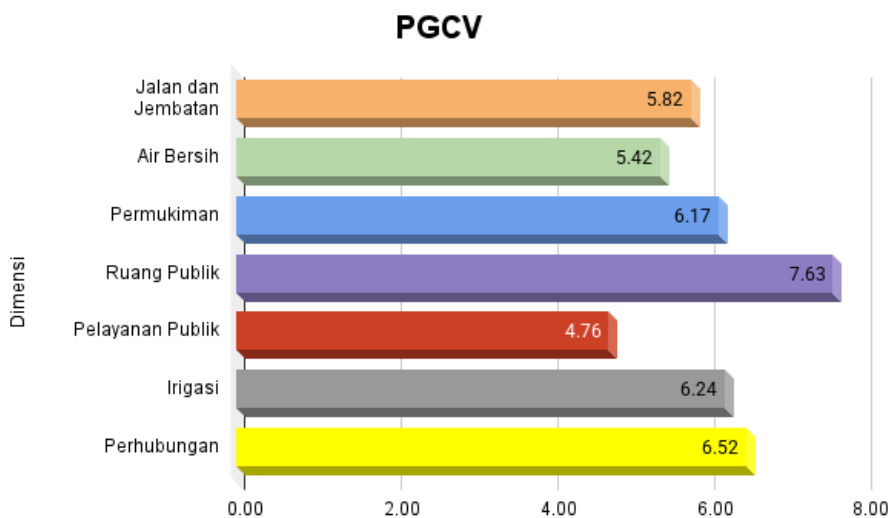
Analisis IPA pada Gambar 1 menunjukkan bahwa Air Bersih, Irigasi, dan Perhubungan berada pada prioritas peningkatan utama, sementara Ruang Publik menjadi dimensi dengan potensi perbaikan terbesar karena kesenjangan kinerja dan harapan yang paling tinggi. Berdasarkan grafik pada Gambar 2 PGCV yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa dimensi Ruang Publik memiliki nilai tertinggi sebesar 7,63, yang menunjukkan potensi peningkatan kepuasan masyarakat terbesar apabila dilakukan intervensi kebijakan. Disusul oleh Perhubungan (6,61) dan Irigasi (6,24) yang juga menempati posisi prioritas tinggi dalam kebutuhan perbaikan dan pengembangan. Sementara itu, Permukiman (6,17) dan Jalan dan Jembatan (5,82) masih menunjukkan ruang untuk peningkatan meski berada pada kategori menengah. Di sisi lain, Air Bersih (5,42) dan terutama Pelayanan Publik (4,76) memperoleh nilai PGCV terendah, yang mengindikasikan bahwa masyarakat relatif menilai kebutuhan perbaikan pada sektor ini lebih rendah dibanding dimensi lainnya, atau sudah dianggap

cukup memadai dibanding ekspektasi. Secara keseluruhan, hasil PGCV ini menekankan bahwa fokus kebijakan pembangunan daerah sebaiknya diarahkan pada dimensi dengan nilai tertinggi, khususnya Ruang Publik, Perhubungan, Irigasi dan Permukiman sebagai sektor yang berpotensi memberikan dampak paling signifikan dalam meningkatkan kepuasan layanan infrastruktur.

**Gambar 1.** Importance Performance Analysis (IPA)



**Gambar 2.** Potential Gain Customer Value (PGCV)



**KESIMPULAN**

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) Kabupaten Banyumas tahun 2025 mencapai skor 3,56 atau 71,02 poin dengan kategori B (Baik) menunjukkan layanan infrastruktur cukup memuaskan namun masih terdapat disparitas antar dimensi. Pelayanan Publik menjadi dimensi terbaik, sedangkan Ruang Publik, Perhubungan, Irigasi dan Permukiman masih perlu perhatian khusus karena belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Melalui analisis IPA dan PGCV sektor-sektor tersebut ditetapkan sebagai prioritas utama intervensi kebijakan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bapedalitbang) Kabupaten Banyumas atas dukungan pendanaan dan kesempatan yang diberikan melalui program Lomba Riset Unggulan Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2025. Dukungan ini telah memungkinkan kami untuk melaksanakan kegiatan penelitian dengan lebih optimal, sekaligus mendorong terwujudnya inovasi dan penguatan kapasitas riset daerah. Semoga hasil penelitian ini dapat berkontribusi nyata bagi pembangunan Kabupaten Banyumas dan menjadi landasan bagi pengambilan kebijakan yang lebih baik di masa mendatang.

## REFERENSI

- Alfassa, A. I., Alfa, A., Susanto, B. F., & Rosmiar, R. (2023). INDEKS KEPUASAN INFRASTRUKTUR KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2022. *Selodang Mayang: Jurnal Ilmiah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir*, 9(3), 237–244.
- Banyuwangi, K. (2022). *Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Kabupaten Banyuwangi Tahun 2022*.
- Dwitawati, I. (2022). Implementasi gap analisis dari sistem pemerintahan berbasis elektronik (spbe) Pada Kabupaten Bener Meriah. *Jintech*, 3(1), 1–9.
- Fadiha, F. A., Amanah, M. R. R., Aprillia, W., & Shafrani, Y. S. (2025). DAMPAK PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TERHADAP PENINGKATAN EKONOMI DAN KUALITAS HIDUP DI PERKOTAAN: STUDI KASUS KABUPATEN BANYUMAS. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(6).
- Fahmi, A. (2022). Efek spasial infrastruktur terhadap pertumbuhan ekonomi. *Akuntabel: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 19(2), 468–474.
- Hidayati, R. A. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Infrastruktur Di Kecamatan Ujung Pangkah Kabupaten Gresik. *Jurnal Manajerial*, 8(03), 305–323.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 66–77.
- Kurniawan, E. B., & Fitriani, R. (2023). PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR (IKLI) KOTA MALANG TAHUN 2022. *PANGRIPTA*, 6(1), 1068–1077.
- Nurkholis, N., Wilarso, W., Sukamto, P., Sobarnas, M. A., & Jamaludin, S. (2024). Digital survey for customer satisfaction of regional drinking water companies (PDAM) using the mWater application and the Slovin formula method. *BIO Web of Conferences*, 144, 3006.
- Palinggi, Y., Sabran, S., & Hamji, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 67–77.
- Posumah, F. (2015). Pengaruh pembangunan infrastruktur terhadap investasi di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(3).
- Roeke, A., & Nurlela, S. (2023). Analisis kualitas aplikasi Shopee menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *J. Infortech*, 5(1), 30–35.
- Roso, D. D., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government pada Website Pemerintah Kabupaten Malang dengan Dimensi E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(4), 4125–4132.
- Sari, Y. P. (2023). *Teori makroekonomi*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sulistiyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode importance performance analysis (IPA) dan potential gain in customer value (PGCV)(Studi pada Burger Garage Pandaan). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(6), 512–519.

Wisanggeni, P. D., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di “Waroeng Kampoeng” Jimbaran menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 535.