

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS BINA MARGA KOTA BANJARMASIN**

**Denny Bayoe Zoeliansyah**

Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin

Jl. Brigjen H. Hasan Basri No.82 Kayutangi 2, Banjarmasin

*e-mail: lhiechiedhenny@yahoo.co.id*

**Abstract:** The purpose of this study is to determine the public satisfaction towards the services of Public Street Lighting Sector on Bina Marga Office of Banjarmasin City. The method of this study is a qualitative and quantitative. The results of this study show that people are satisfied. It means that the service of the office of Bina Marga Office of Banjarmasin City has been carry out well.

**Keywords:** Public Satisfaction, Bina Marga Office

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Bidang Penerangan Jalan Umum pada Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah banyak yang puas. Artinya, selama ini pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin sudah terlaksana dengan baik.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Kantor Dinas Bina Marga

### **Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang menganut sistem otonomi daerah dalam pelaksanaan pemerintahannya. Pelaksanaan otonomi daerah yang sudah mulai diberlakukan pada tahun 1999 diharapkan dapat membantu serta mempermudah dalam berbagai urusan penyelenggaraan negara. Dengan adanya otonomi daerah, daerah memiliki hak guna untuk mengatur daerahnya sendiri, namun masih tetap dikontrol oleh pemerintah pusat serta undang-undang. Otonomi daerah ini adalah bagian dari desentralisasi.

Begitu juga dengan Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai daerah otonomi membentuk beberapa SKPD untuk melaksanakan visi dan misi daerah tersebut. Dinas Pekerjaan Umum merupakan salah satu SKPD yang dibentuk untuk melaksanakan pembangunan di Bidang Cipta Karya, Bidang Bina Marga dan Bidang Jasa Konstruksi. Seiring perkembangan waktu pada tahun 2012 Nomenklatur Dinas Pekerjaan Umum Kota Banjarmasin berganti menjadi Dinas Bina Marga dengan lingkup pekerjaan antara lain bidang jembat-

an, bidang jalan dan bidang penerangan jalan umum dan reklame.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, diamanatkan bahwa pemerintah daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan agar sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberi-

kan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah di laksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur pelayanan di Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin khususnya dan Bidang Pelayanan Penerangan Jalan umumnya, memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah survei kepuasan masyarakat di Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selama ini survei kepuasan masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Atas dasar tersebut dikeluarkanlah Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, penulis mengambil objek Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin untuk menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu cara Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin agar lebih unggul dibandingkan dengan para Kantor Dinas Bina Marga daerah lainnya adalah dengan menerapkan beberapa inovasi pelayanan. Beberapa

di antaranya yaitu memberikan layanan SMS, telepon kantor, dan media massa, dengan tujuan agar memudahkan para masyarakat yang letak rumahnya (berdomisili) agak jauh dari Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin.

Berdasarkan laporan masyarakat yang masuk ada beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat di antaranya:

1. lampu penerangan jalan yang mati;
2. jaringan kabel listrik penerangan jalan umum yang putus;
3. posisi tiang listrik penerangan jalan umum yang terlalu dekat dengan rumah warga;
4. alat *piting* lampu penerangan jalan umum yang rusak;
5. alat *travo* lampu penerangan jalan umum yang rusak;
6. alat *ignitor* penerangan jalan umum yang rusak atau tidak stabil;
7. alat *mcb* penerangan jalan umum yang terbakar;
8. alat kapasitor melebihi penyimpanan listrik pada penerangan jalan umum; dan
9. alat *timer* tidak berjalan sesuai dengan di-programkan.

Berdasarkan latar belakang, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh bidang Penerangan Jalan Umum (PJU) pada Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin selama ini.

### Kajian Literatur

Dalam aktivitas pemasaran jasa, produk jasa harus disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, ditentukan dengan harga yang realistis, didistribusikan melalui saluran yang nyaman dan mudah, dan secara aktif di promosikan ke pelanggan (Lovelock dan Wright 1999:14). Menurut Kotler (1991:455) pada masa lalu perusahaan jasa mempunyai banyak permintaan sehingga banyak perusahaan merasa tidak perlu pemasaran, karena persaingan usaha semakin ketat, sehingga banyak usaha jasa yang menggunakan konsep pemasaran. Definisi pemasaran jasa itu sendiri merupakan bagian dari sistem jasa keseluruhan di mana perusahaan tersebut memiliki semua bentuk kontak dengan konsumennya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan. Hal itu mencakup kontak yang dilaku-

kan pada saat penyerahan jasa (Lovelock dan Wright 1999, 52).

Menurut Kotler (1991:229), jasa adalah berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat di lihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik ataupun tidak. Menurut Lovelock dan Wright (1999:5) jasa adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Menurut Kotler (1991:452) jasa adalah kegiatan atau manfaat yang bisa ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak bisa di raba dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun produksi mungkin di kaitkan atau mungkin tidak dikaitkan pada produk fisik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang indeks kepuasan masyarakat, menyatakan bahwa: indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004, terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut ini.

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang

berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### **Metode Penelitian**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi dilakukan secara purposif di beberapa tempat di kota Banjarmasin. Wawancara dilakukan dengan pejabat secara lang-

sung dan responden pengguna layanan. Penyebaran kuesioner terhadap masyarakat untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang didapat dari hasil observasi langsung ke organisasi (kantor) dan wawancara yang dilakukan tentang keadaan sesungguhnya tentang bidang Penerangan Jalan Umum (PJU) pada Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin. Data sekunder, yaitu data yang didapat dari dokumen atau laporan orang, organisasi, kantor, SMS, dan media massa tentang jumlah petugas, laporan keuangan, absensi petugas, dan jam kerja petugas.

Untuk memperoleh IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai}}{\text{Total unsur yang terisi penimbang}}$$

Perhitungan indikator kepuasan publik di Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik; dan
2. pendekatan/diskusi dan konsultasi antara pemerintah kota Banjarmasin sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

Data dianalisis dengan menggunakan nilai IKM yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasar keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang. Sementara itu, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –

100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

**Tabel 1. Nilai (Range)**

Nilai	Kinerja Petugas	Nilai (Range)
A	Puas	2,94 – 2,24
B	Tidak Puas	2,23 – 0,14

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= 0,87 \times 0,14 + (0,88 \times 0,14) \\ &+ (0,16 \times 0,14) + (0,93 \\ &\times 0,14) + (0,97 \times 0,14) \\ &+ (0,85 \times 0,14) + (0,97 \\ &\times 0,14) \times 80 \\ &= 63,02 \end{aligned}$$

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 2 menunjukkan hasil penilaian seluruh indikator penelitian.

**Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur dari Unit Pelayanan**

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Prosedur Pelayanan	0,87
Persyaratan Pelayanan	0,88
Waktu Pelayanan	0,16
Kompetensi Pelaksana	0,93
Prilaku Pelaksana	0,97
Maklumat Pelayanan	0,85
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,97

Sumber: data diolah

**Tabel 3. Hasil Pengukuran Kinerja secara Keseluruhan**

Indikator	Hasil Pengukuran
Prosedur Pelayanan	Mudah
Persyaratan Pelayanan	Sesuai
Kejelasan Petugas Pelayanan	Jelas
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Disiplin
Tanggung Jawab Petugas	Tanggung Jawab
Kemampuan Petugas Layanan	Mampu
Kecepatan Pelayanan	Kurang Cepat

Sumber: data diolah

Dari 14 indikator penelitian terdapat 12 indikator yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik antara lain (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (3) kedisiplinan pe-

tugas pelayanan, (4) tanggung jawab petugas pelayanan, (5) kemampuan petugas layanan, (6) keadilan mendapatkan pelayanan, (7) kesopanan dan keramahan petugas, (8) kepastian biaya pelayanan, (9) kenyamanan lingkungan, dan (10) keamanan lingkungan. Sementara itu, terdapat dua indikator yang menurut responden kategorinya tidak baik yaitu (1) kecepatan pelayanan dan (2) kepastian jadwal pelayanan. Indikator yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah (1) prosedur kenyamanan lingkungan dan (2) kepastian biaya pelayanan. Indikator yang menurut responden paling buruk kondisinya adalah indikator kecepatan pelayanan.

Berdasarkan Tabel 2, perhitungan IKM berdasarkan keputusan Menteri PAN tentang pedoman penyusunan IKM unit pelayanan instansi pemerintah pada Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. nilai IKM = 63,02;
2. mutu pelayanan = B; dan
3. kinerja unit pelayanan = baik.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan IKM Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan karena masih ada beberapa indikator maupun subindikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik. Dari 14 indikator yang diteliti ada 7 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna jasa, sedangkan 1 indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin khususnya bidang PJU sudah cukup baik dan cukup memuaskan masyarakat. Satu indikator yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat adalah waktu pelayanan pada perbaikan penerangan jalan umum yang lambat. Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin juga sudah menyediakan layanan SMS, telepon, dan media massa untuk menampung ketidakpuasan atas layanan dari masyarakat, tetapi rata-rata ma-

syarakat yang melakukan laporan masyarakat tidak maksimal.

Upaya yang sudah dilakukan oleh Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin adalah perbaikan secara bertahap waktu pelayanan yang tetapi masih belum sempurna. Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin diharapkan menambah jumlah karyawan dan menambah mobil operasional per kecamatan, sehingga akan lebih memberikan layanan yang cepat dan bersih kepada masyarakat tanpa menyalahgunakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan layanan publik sehingga bisa tercipta sistem pemerintahan yang baik.

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat sudah baik, tetapi pada indikator waktu pelayanan mendapat nilai C. Unsur inilah yang harus di atasi oleh Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin. Hendaknya Kantor Dinas Bina Marga Kota Banjarmasin melakukan percepatan durasi pelayanan secara maksimal dengan menambah mobil rayon per kecamatan dan menambah petugas di lapangan. Seleksi penerimaan petugas di lapangan yang lebih terampil terutama bidang PJU harus diperketat dan diperbaiki sehingga menghasilkan pegawai (petugas) yang profesional.

### DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 1991, *Manajemen Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Lovelock Christoper H. dan Lauren K Wright, 1999, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25/KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang*

*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun*

*2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 25 Pasal 38 ayat 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-Undangan.*