



Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

Ajeng Dwi Larasati¹, Vidya Imanuari Pertiwi²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya, Indonesia

E-mail addresses: 22041010023@student.upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 17, 2025

Revised March 15, 2025

Accepted April 23, 2025

Available online April 28, 2025

Kata Kunci:

Survei Kepuasan Masyarakat; pelayanan public; evaluasi; Indeks Kepuasan Masyarakat

Keywords:

Public Satisfaction Survey; public service; evaluation; Public Satisfaction Index



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil survei menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,14, yang masuk kategori "Baik." Kekuatan utama terdapat pada indikator sarana dan prasarana (3,93) serta perilaku pelaksana (3,73), sementara kelemahan ditemukan pada sistem dan prosedur (3,2) serta persyaratan administratif (3,23). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis data SKM dan mengidentifikasi area perbaikan. Penelitian ini tidak bermaksud menjustifikasi keberhasilan implementasi, tetapi untuk memberikan gambaran obyektif terkait kekuatan dan kelemahan pelayanan. Rekomendasi mencakup penyederhanaan prosedur, optimalisasi teknologi digital, peningkatan kompetensi pelaksana, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam survei untuk hasil yang lebih representatif. Adapun ini dilakukan berkelanjutan berbasis data diperlukan guna menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel.

ABSTRACT

This research aims to evaluate public satisfaction with the services provided by the Public Works and Spatial Planning Department (Dinas PU Bina Marga) of East Java Province through the Public Satisfaction Survey (SKM). The survey results show a Public Satisfaction Index (IKM) of 86.14, categorized as "Good." The primary strengths are identified in the indicators of facilities and infrastructure (3.93) and staff behavior (3.73), while weaknesses are found in system and procedures (3.2) and administrative requirements (3.23). A quantitative approach is employed to analyze SKM data and identify areas for improvement. This study does not seek to justify the success of implementation but aims to provide an objective overview of the strengths and weaknesses of public services. Recommendations include simplifying procedures, optimizing digital technology, improving staff competencies, and encouraging public participation in surveys for more representative results. Continuous data-based evaluation is essential to achieving responsive, transparent, and accountable public services.

1. PENDAHULUAN

Penyediaan pelayanan publik adalah kewajiban yang diemban oleh pemerintah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk menjamin hak-hak masyarakat atas layanan yang berkualitas, adil, dan merata. Sesuai dengan Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diharuskan untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan

publik guna menciptakan sistem yang transparan, akuntabel, dan efisien. Hal ini dikuatkan oleh Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaan UU tersebut, dengan penekanan pada pentingnya evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai indikator untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif.

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur (Dinas PU Bina Marga Jatim) memiliki peran strategis dalam pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan dan jembatan, yang menjadi fondasi penting bagi mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi daerah. Berdasarkan data internal tahun 2024, panjang jalan provinsi yang dikelola Dinas PU Bina Marga Jatim mencapai 1.421,90 km, dengan kondisi 85% jalan dilaporkan baik, 10% sedang, dan 5% rusak ringan. Namun, kondisi ini belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan laporan SKM tahun 2024, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas PU Bina Marga Jatim mencapai nilai 86,14, yang masuk dalam kategori "Baik" (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, 2024). Walaupun angka ini menunjukkan tingkat pelayanan yang memadai, capaian ini masih berada di bawah kategori "Sangat Baik," sebagaimana diatur dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Beberapa elemen pelayanan, seperti persyaratan administrasi (skor 3,85 dari skala 5) dan waktu penyelesaian (skor 3,78), masih menjadi tantangan utama yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efisiensi pelayanan (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, 2024).

Survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023 juga menunjukkan bahwa 18% responden menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap kecepatan penyelesaian layanan yang diberikan oleh dinas pemerintah, termasuk Dinas PU Bina Marga. Selain itu, laporan yang sama mencatat bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan masih tergolong rendah, dengan hanya 67% responden yang merasa informasi tentang prosedur pelayanan sudah cukup jelas (Badan Pusat Statistik, 2023). Adapun demikian, penting untuk dicatat bahwa kategori "Baik" dalam SKM bukanlah puncak keberhasilan. Mengacu pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, indeks "Baik" menunjukkan pelayanan yang memadai tetapi masih memiliki ruang untuk peningkatan. Nilai 86,14 berada di bawah kategori "Sangat Baik", yang dimulai dari nilai 90 ke atas. Hal ini dapat dijadikan pembelajaran bagi Dinas PU Bina Marga Jatim untuk meningkatkan kinerja mereka di bidang-bidang tertentu, seperti pengelolaan waktu dan efisiensi layanan (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Jawa Tengah, 2024).

Oleh karena itu, capaian ini perlu dievaluasi secara obyektif untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh, baik dari sisi kekuatan maupun kelemahan pelayanan publik yang ada. Salah satu contoh kekuatan yang dapat diapresiasi adalah tingginya skor pada aspek perilaku pelaksana layanan, yaitu 4,25 dari skala 5, yang mencerminkan profesionalisme dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, 2024). Namun, untuk mencapai kategori "Sangat Baik," diperlukan langkah-langkah strategis, seperti digitalisasi layanan yang lebih luas, peningkatan aksesibilitas informasi, dan pelatihan kompetensi petugas pelayanan publik. Menurut Kyung (2024), upaya

perbaikan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas PU Bina Marga menggunakan *platform* digital SuKMa-e Jatim. *Platform* ini memungkinkan masyarakat memberikan penilaian terhadap pelayanan secara *online* dan *real-time*. Penilaian mencakup sembilan unsur utama, seperti persyaratan pelayanan, biaya/tarif, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, hingga sarana dan prasarana (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, 2024). Menurut Zhafran et al. (2022), partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik melalui survei tidak hanya mencerminkan transparansi, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan. Selain itu, Kyung, B.M., (2024) menegaskan bahwa hasil SKM dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks Dinas PU Bina Marga, evaluasi ini sangat relevan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari pelayanan yang diberikan, sekaligus merancang strategi untuk memperbaiki unsur-unsur yang masih kurang memuaskan.

Penelitian ini mengangkat dua rumusan masalah utama. Pertama, bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga berdasarkan hasil SKM? Kedua, apa saja kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik yang diidentifikasi melalui hasil SKM, serta bagaimana rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas PU Bina Marga, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari unsur-unsur pelayanan, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bentuk kontribusi terhadap perbaikan kebijakan pelayanan publik di lingkup Dinas PU Bina Marga. Selain itu, penelitian ini juga mendukung penerapan prinsip *good governance* melalui pelayanan publik yang responsif, efisien, dan akuntabel.

2. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini difokuskan pada pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah survei melalui platform digital yang disebut SuKMa-e Jatim:

a) Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah desain survei kuantitatif, yang berfokus pada pengumpulan data melalui kuesioner atau instrumen survei lainnya untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Desain survei dipilih karena memiliki kelebihan dalam mengumpulkan data dari jumlah responden yang besar dengan cara yang efisien dan efektif (Creswell, 2014). Pendekatan ini memungkinkan pengukuran variabel yang objektif, sehingga

hasilnya dapat diterima secara valid dan dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas.

Metode survei dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan platform digital SuKMa-e Jatim, yang memungkinkan pengumpulan data secara real-time dan secara otomatis memperbarui hasil survei. Platform ini juga menyediakan transparansi dalam pengumpulan data, karena hasil yang dikumpulkan dapat langsung dianalisis dan dilihat oleh pihak yang berwenang.

Desain penelitian kuantitatif memungkinkan pengumpulan data dalam bentuk angka dan pengukuran variabel yang lebih terstruktur, sehingga memungkinkan untuk dilakukan analisis statistik yang lebih objektif dan sistematis. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk memperoleh kesimpulan yang dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas PU Bina Marga, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.

b) Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan dari Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur pada periode Triwulan II tahun 2024. Pengguna layanan ini meliputi individu yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh Dinas PU Bina Marga, baik dalam konteks administrasi maupun infrastruktur. Populasi yang terlibat dalam penelitian ini dapat mencakup berbagai lapisan masyarakat, seperti kontraktor, pengusaha, serta individu yang mengakses layanan untuk keperluan pribadi atau profesional.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 219 responden. Sampel ini dipilih berdasarkan teknik purposive sampling, yang merupakan teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik purposive sampling digunakan untuk memastikan bahwa responden yang terlibat memiliki pengalaman langsung dengan layanan yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga. Hal ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat mencerminkan pandangan yang benar-benar relevan dan dapat dipercaya.

Selain itu, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 69,9% responden adalah laki-laki, sementara 30,1% adalah perempuan. Dominasi partisipasi laki-laki ini menunjukkan bahwa sektor yang dilayani oleh Dinas PU Bina Marga lebih banyak diakses oleh individu dari sektor yang lebih teknis dan maskulin, seperti kontraktor atau tenaga teknis. Namun, meskipun mayoritas responden adalah laki-laki, peneliti menyadari pentingnya memperhatikan kebutuhan untuk meningkatkan representasi kelompok perempuan dalam penelitian lebih lanjut.

c) Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas PU Bina Marga. Variabel-variabel tersebut adalah variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah sembilan indikator pelayanan yang digunakan untuk mengukur berbagai aspek kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga. Indikator-indikator tersebut adalah:

- Persyaratan administrative
- Sistem dan prosedur
- Waktu penyelesaian
- Biaya atau tarif
- Produk layanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan
- Sarana dan prasarana

Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert 1-4, di mana angka 1 menunjukkan ketidakpuasan maksimal dan angka 4 menunjukkan kepuasan maksimal. Penentuan indikator-indikator ini merujuk pada standar yang digunakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) dalam evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan publik Dinas PU Bina Marga. IKM dihitung dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap indikator pelayanan dan mengonversinya ke dalam skala 0-100, berdasarkan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\sum \text{nilai rata-rata indikator}}{\text{jumlah indikator}} \times 100$$

Nilai IKM yang diperoleh kemudian dikategorikan ke dalam skala berikut:

- 80-100: Sangat Baik
- 60-79: Baik
- 40-59: Cukup
- 0-39: Buruk

d) Definisi Konseptual dan Operasional

1. Definisi Konseptual

- **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):** IKM adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga pelayanan publik. IKM ini menggambarkan hubungan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.
- **Kepuasan Masyarakat:** Kepuasan masyarakat merupakan tingkat evaluasi yang dilakukan oleh individu berdasarkan pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, sikap petugas, serta kemudahan aksesibilitas.

2. Definisi Operasional

- **IKM** diukur berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap indikator pelayanan yang dijawab oleh responden. Setiap indikator memiliki skala pengukuran yang berbeda, mulai dari 1 (sangat tidak puas) hingga 4 (sangat puas).
- **Sarana dan Prasarana** diukur berdasarkan ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik yang mendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, kebersihan, serta fasilitas aksesibilitas.

e) Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan melalui platform digital SuKMa-e Jatim, data akan dianalisis menggunakan berbagai teknik analisis statistik untuk mengukur dan menggambarkan hasil survei. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan layanan. Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan rata-rata nilai dari masing-masing indikator pelayanan. Hasil analisis deskriptif ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen survei (kuesioner) dapat mengukur variabel yang dimaksud. Instrumen survei harus valid, artinya dapat mengukur dengan tepat apa yang dimaksud untuk diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil survei apabila diulang dalam waktu yang berbeda. Salah satu teknik yang digunakan adalah Alpha Cronbach, dengan nilai alpha yang lebih besar dari 0,7 dianggap reliabel.

3. Perhitungan IKM

IKM dihitung dengan menjumlahkan skor rata-rata dari semua indikator pelayanan yang diukur, kemudian menghitung nilai IKM berdasarkan rumus yang telah dijelaskan sebelumnya. Hasil IKM ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik di Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur dapat diukur melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan II tahun 2024. SKM merupakan alat evaluasi berbasis data yang dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, dengan menggunakan sembilan indikator utama. Proses survei dilakukan melalui platform digital SuKMa-e Jatim, sebuah inovasi yang memungkinkan pengumpulan data secara cepat, real-time, dan transparan. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai angka 86,14, yang dikategorikan sebagai

"Baik." Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mayoritas masyarakat (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, 2024).

Tingkat kepuasan masyarakat dinilai berdasarkan sembilan indikator yang mencerminkan berbagai aspek layanan. Indikator-indikator tersebut meliputi persyaratan administratif, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Setiap indikator dievaluasi menggunakan skala 1 hingga 4, di mana skor tertinggi menunjukkan kepuasan maksimal. Tabel 1. di bawah ini merangkum rata-rata nilai dari masing-masing indikator layanan berdasarkan hasil SKM.

Hasil survei ini menunjukkan adanya variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Beberapa indikator menunjukkan nilai tinggi, mencerminkan bahwa aspek tersebut sudah dilaksanakan dengan baik dan mendapat apresiasi dari masyarakat. Sebaliknya, beberapa indikator lainnya menunjukkan nilai yang lebih rendah, yang mengindikasikan adanya area yang masih perlu diperbaiki. Data yang diperoleh dari SKM ini memberikan gambaran yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan, sehingga Dinas dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Sebagai alat evaluasi, SKM ini berperan penting dalam memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil didasarkan pada masukan yang valid dan terkini dari masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan upaya Dinas PU Bina Marga untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam setiap aspek pelayanan publik yang diberikan.

Tabel 1. Rata-rata Nilai SKM per Indikator Pelayanan (Triwulan II Tahun 2024)

No	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3.23
2	Sistem dan Prosedur	3.2
3	Waktu Penyelesaian	3.25
4	Biaya/Tarif	3.8
5	Produk Layanan	3.26
6	Kompetensi Pelaksana	3.62
7	Perilaku Pelaksana	3.73
8	Penanganan Pengaduan	3.3
9	Sarana dan Prasarana	3.93

Sumber: Laporan SKM Dinas PU Bina Marga, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwasanya indikator dengan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan skor rata-rata 3,93, menunjukkan

bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan kualitas fasilitas fisik yang tersedia. Ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lokasi pelayanan, dan aksesibilitas fasilitas umum, menjadi faktor penunjang utama kepuasan.

Sebaliknya, indikator dengan skor terendah adalah Sistem dan Prosedur, yang hanya mencapai nilai 3,2. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih menghadapi tantangan dalam memahami dan mengikuti prosedur administrasi yang diterapkan. Prosedur yang rumit atau kurangnya informasi yang jelas tentang alur pelayanan dapat menyebabkan penurunan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Selain itu, Tabel 2. merinci distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, yang memberikan gambaran tambahan mengenai partisipasi masyarakat dalam survei ini.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Triwulan II Tahun 2024)

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	153	69.9%
Perempuan	66	30.1%

Sumber: *Laporan SKM Dinas PU Bina Marga, 2024*

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 219 orang, yang terdiri dari 69,9% laki-laki dan 30,1% perempuan. Tingginya partisipasi laki-laki dapat mencerminkan dominasi pengguna layanan yang terkait dengan sektor infrastruktur, seperti kontraktor atau tenaga teknis. Meskipun demikian, penting untuk memastikan bahwa seluruh kelompok masyarakat memiliki akses yang setara untuk berpartisipasi dalam survei, sehingga hasilnya benar-benar merepresentasikan kebutuhan dan harapan masyarakat secara keseluruhan.

Pada triwulan III, hasil survei menunjukkan adanya peningkatan dengan nilai IKM sebesar 89,5, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik." Namun, pada triwulan IV, nilai IKM sedikit menurun menjadi 88,7. Meskipun demikian, jumlah responden meningkat signifikan dari 166 pada triwulan III menjadi 327 pada triwulan IV. Hal ini menunjukkan partisipasi masyarakat yang lebih luas, meskipun masih terdapat indikator tertentu yang memerlukan perhatian khusus untuk ditingkatkan, seperti Waktu Penyelesaian dan Produk Layanan (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, 2024).

Tabel 3. Rata-rata Nilai SKM per Indikator Pelayanan (Triwulan II, III, dan IV Tahun 2024)

Indikator Pelayanan	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
Sarana dan Prasarana	3,93	3,71	3,54
Sistem dan Prosedur	3,20	3,39	3,52
Waktu Penyelesaian	3,23	3,38	3,48

Perilaku Pelaksana	3,73	3,80	3,59
Penanganan Pengaduan	3,80	3,90	3,87
Produk Layanan	-	-	3,49
Biaya/Tarif	-	-	3,69

Sumber: Laporan SKM Dinas PU Bina Marga Triwulan II, III, dan IV, 2024.

Hasil survei menunjukkan bahwa indikator Penanganan Pengaduan konsisten mendapatkan skor tinggi di setiap triwulan. Sebaliknya, Waktu Penyelesaian dan Produk Layanan menjadi indikator yang cenderung memperoleh nilai rendah, meskipun terdapat sedikit peningkatan pada triwulan IV. Data ini memberikan gambaran bahwa meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan meningkat, ada beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih.

B. Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan

Hasil SKM juga mengungkapkan kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas PU Bina Marga. Indikator-indikator dengan skor tinggi, seperti Perilaku Pelaksana (3,73) dan Sarana dan Prasarana (3,93), mencerminkan apresiasi masyarakat terhadap sikap ramah, profesionalisme pelaksana layanan, serta fasilitas yang memadai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa upaya dalam menjaga kualitas interaksi langsung dengan masyarakat telah berhasil menciptakan persepsi yang positif.

Pada triwulan III, indikator Penanganan Pengaduan mendapatkan skor tertinggi sebesar 3,90, diikuti oleh Perilaku Pelaksana sebesar 3,80. Hal ini mengindikasikan peningkatan signifikan dalam kemampuan responsif dan interaksi yang positif dengan masyarakat. Namun, beberapa indikator seperti Waktu Penyelesaian (3,38) dan Sistem dan Prosedur (3,39) masih menjadi fokus perhatian.

Pada triwulan IV, hasil survei menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan tetap menjadi indikator terkuat dengan skor 3,87, disusul oleh Biaya/Tarif (3,69). Sebaliknya, indikator dengan skor terendah adalah Waktu Penyelesaian (3,48) dan Produk Layanan (3,49). Hasil ini mencerminkan bahwa meskipun beberapa perbaikan telah dilakukan, efisiensi waktu pelayanan dan spesifikasi produk layanan masih memerlukan peningkatan signifikan.

Tabel 4. Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Berdasarkan SKM (Triwulan II, III, dan IV Tahun 2024)

Kategori	Indikator	Nilai Rata-rata (Triwulan II)	Nilai Rata-rata (Triwulan III)	Nilai Rata-rata (Triwulan IV)	Keterangan
Kekuatan	Sarana dan Prasarana	3.93	3.71	3.54	Fasilitas fisik mendukung
	Penanganan Pengaduan	3.80	3.90	3.87	Proses penanganan yang baik

	Perilaku Pelaksana	3.73	3.80	3.59	Sikap profesional dan ramah
Kelemahan	Waktu Penyelesaian	3.23	3.38	3.48	Efisiensi waktu perlu ditingkatkan
	Sistem dan Prosedur	3,20	3.39	3.52	Alur pelayanan masih kompleks
	Produk Layanan	-	-	3.49	Spesifikasi produk perlu diperbaiki

Sumber: *Laporan SKM Dinas PU Bina Marga Triwulan II, III, dan IV., 2024*

Tabel di atas menunjukkan perbedaan signifikan antara kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan. Sarana dan Prasarana, sebagai indikator dengan skor tertinggi, menjadi modal penting untuk terus mempertahankan kualitas fasilitas, terutama dengan memberikan perhatian lebih terhadap pemeliharaan dan penyediaan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, kelemahan pada Sistem dan Prosedur serta Persyaratan memerlukan solusi yang konkret dan terfokus untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Misalnya, penyederhanaan alur pelayanan dapat dilakukan dengan mengintegrasikan panduan layanan ke dalam platform digital. Panduan tersebut dapat berupa aplikasi yang memuat informasi lengkap mengenai prosedur pelayanan, termasuk dokumen yang dibutuhkan, estimasi waktu penyelesaian, serta lokasi layanan yang tersedia. Alternatif lain adalah dengan menyediakan kode QR yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi secara instan melalui perangkat seluler mereka. Hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat tetapi juga meningkatkan efisiensi layanan dengan mengurangi interaksi yang tidak perlu antara masyarakat dan petugas pelayanan.

Selain itu, transparansi informasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dinas dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat melalui penggunaan media sosial, situs web resmi, atau brosur digital yang dapat diunduh secara gratis. Dengan cara ini, masyarakat dapat mempersiapkan segala dokumen dan persyaratan yang dibutuhkan sebelum mendatangi layanan, sehingga mengurangi keluhan terkait kerumitan prosedur administrasi.

C. Rencana Tindak Lanjut

Dinas PU Bina Marga telah menyusun beberapa rencana strategis untuk mengatasi kelemahan yang teridentifikasi melalui hasil SKM. Rencana tindak lanjut ini berfokus pada perbaikan di bidang prosedur pelayanan, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta pelatihan bagi pelaksana untuk meningkatkan kompetensi mereka. Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai indikator yang masih rendah, tetapi juga untuk mempertahankan kekuatan yang sudah ada.

Salah satu langkah konkret adalah penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan. Proses ini akan dilakukan melalui penyusunan panduan yang lebih jelas dan transparan, misalnya dalam bentuk infografis yang dapat diakses masyarakat melalui kode QR yang ditempatkan di lokasi strategis. Langkah ini diharapkan dapat mempercepat alur pelayanan sekaligus meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang harus mereka ikuti. Selain itu, optimalisasi penggunaan teknologi digital menjadi prioritas. Dinas berencana mengembangkan layanan berbasis aplikasi atau portal daring untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi dan menyelesaikan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Peningkatan sarana dan prasarana juga menjadi bagian penting dari rencana tindak lanjut. Fokus ini mencakup pemeliharaan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu dan infrastruktur lainnya, untuk memastikan kenyamanan masyarakat selama menerima layanan. Sementara itu, pelatihan kompetensi pelaksana akan diarahkan pada peningkatan keterampilan komunikasi dan penguasaan prosedur administratif, sehingga interaksi antara pelaksana dan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Pelayanan

Prioritas	Program/ Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1	Penyederhanaan prosedur pelayanan	Kepala Dinas PU Bina Marga	April 2024
2	Peningkatan kualitas sarana prasarana	Kepala Dinas PU Bina Marga	Mei 2024
3	Pelatihan kompetensi pelaksana	Kepala Dinas PU Bina Marga	Juni 2024
4	Optimalisasi penggunaan teknologi	Kepala Dinas PU Bina Marga	Juli 2024

Sumber: *Laporan SKM Dinas PU Bina Marga, 2024*

Sebelum pelaksanaan rencana tersebut, evaluasi mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah perbaikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebagai contoh, pelatihan kompetensi pelaksana akan difokuskan pada peningkatan keterampilan komunikasi dan pemahaman terhadap prosedur administratif, yang bertujuan untuk menciptakan interaksi yang lebih efektif antara pelaksana dan masyarakat.

Setelah implementasi, hasil dari rencana tindak lanjut akan dipantau secara berkala melalui survei lanjutan untuk menilai efektivitasnya. Dengan demikian, perbaikan yang dilakukan dapat terus disesuaikan untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Dinas PU Bina Marga dalam memenuhi ekspektasi masyarakat dan menciptakan pelayanan yang lebih inklusif, transparan, dan akuntabel.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah berada pada kategori "Baik," dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,14. Angka ini mencerminkan kepuasan masyarakat secara umum, meskipun terdapat perbedaan penilaian pada indikator-indikator tertentu. Indikator Sarana dan Prasarana mendapatkan skor tertinggi (3,93), diikuti oleh Perilaku Pelaksana (3,73), yang menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi fasilitas fisik yang mendukung pelayanan serta sikap profesional dan ramah dari pelaksana layanan.

Namun, indikator seperti Sistem dan Prosedur (3,2) serta Persyaratan Administratif (3,23) menunjukkan kelemahan yang membutuhkan perhatian khusus. Kompleksitas prosedur dan kurangnya kejelasan informasi menjadi kendala yang menurunkan efisiensi pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kekuatan pelayanan sudah cukup baik, kelemahan pada aspek prosedural dapat memengaruhi pengalaman masyarakat secara keseluruhan.

Selain itu, analisis distribusi responden memperlihatkan bahwa mayoritas pengguna layanan yang berpartisipasi dalam survei adalah laki-laki (69,9%). Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan partisipasi yang lebih inklusif dari seluruh kelompok masyarakat, termasuk perempuan, agar hasil survei dapat lebih representatif.

Saran

Untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan, Dinas PU Bina Marga perlu menyederhanakan sistem dan prosedur dengan menyediakan panduan yang lebih jelas dan mudah diakses, misalnya melalui platform digital atau kode QR. Optimalisasi teknologi digital juga dapat diperluas untuk mempermudah proses administrasi dan pelacakan status layanan. Selain itu, pelatihan berkala bagi pelaksana layanan diperlukan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pemahaman terhadap prosedur. Pemeliharaan sarana dan prasarana harus tetap menjadi prioritas untuk mempertahankan kualitas fasilitas yang mendukung pelayanan. Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam survei melalui sosialisasi lebih luas juga penting untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih representatif. Semua langkah ini harus disertai evaluasi berkala agar kebijakan perbaikan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J.W. and Creswell, J.D. (2017) *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th Edition, Sage, Newbury Park
- Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. (2024). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024*. Retrieved from https://binamarga.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/download/pdf-files/laporan/laporan_ikm/SKM_2024.pdf.
- Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. (2024). *Standar Pelayanan Publik 2024*. Retrieved from

- <https://sipn.menpan.go.id/images/article/temp/Standar%20Pelayanan%20Publik%202024%20REV-20241013160203.pdf>.
- Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. (2024). *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Website*. Retrieved from <https://sukma.jatimprov.go.id/>.
- Kyung, B. M. (2024). Mediating Role of Brand Preference Among Brands Toward Intention To Borrow At Conventional Bank. *Journal of Current Research in Business and Economics*, 3(1), 603-648.
- Pramudita, M. Z. I., Murti, I., & Rahmadanik, D. (2022, August). Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 36-40).
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zhafran, M. (2022). *Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo. (Responsiveness of the Public Works Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air in Handling Complaints about Road Damage in Sidoarjo Regency)* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).