JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SPM-LS (SURAT PERINTAH MEMBAYAR LANGSUNG) PADA DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN BALANGAN

Vina Nafizah[1], Jumaidi[2], M. Arsyad[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : vinaniell012@gmail.com

ABSTRAK

Permintaan penerbitan yang berjumlah ribuan pengajuan berkas SPM setiap tahunnya, membuat kewalahan para pelaku pelayanan, sehingga beberapa kali sering terjadi kesalahan dalam proses penerbitan berkas, seperti kesalahan pada pengetikan nomor atau nama pekerjaan, berdampak pada keterlambatan penerbitan sehingga pengajuan pencairan dana juga terlambat, mempengaruhi kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan SPM-LS pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan SPM-LS pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan didapatkan kesimpulan yakni dilihat dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 2.9558 dan setelah dikonversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 73,895 atau dalam kategori Kurang Baik/ Kurang Puas.Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat digali adalah Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan memfasilitasi pelatihan kepada pegawai. Pegawai hendaknya meningkatkan ketelitian dan kecepatan dalam bekerja khususnya dalam hal penyelesaian pelayanan agar tidak tertunda-tunda dan cepat terselesaikan, tidak mengalami keterlambatan dan memberikan informasi terkait Penerbitan SPM-LS secara jelas agar masyarakat memahami persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi, serta instansi lebih memperhatikan kelengkapan sarana informasi mengeanai jenis pelayanan publik yang tersedia.

Kata kunci : Indeks, Kepuasan Masyarakat, Pelaynanan Penerbitan SPM-LS

ABSTRACT

The request for publication, which amounts to thousands of SPM file submissions every year, overwhelms service providers, so that several times errors occur in the process of publishing files, such as errors in typing job numbers or names, resulting in delays in publication so that applications for disbursement of funds are also late, affecting quality. service. The aim of this research is to determine the Community Satisfaction Index for SPM-LS Issuance Services at Public Works, Spatial Planning, Public Housing and Residential Area Offices.The results of the research show that the Community Satisfaction Index for SPM-LS Issuance Services at the Office of the Public Works, Spatial Planning, Public Housing and Residential Areas of Balangan Regency, the conclusion is that it can be seen from the Community Satisfaction Index (IKM) value of 2.9558 and after being converted the Satisfaction Index value Community (IKM) obtained a score of 73,895 or in the category of Poor/Dissatisfied. Based on the results of research and discussion, suggestions that can be explored are that the Head of the Public Works, Spatial Planning, Public Housing and Residential Areas Department of Balangan Regency facilitates training for employees. Employees should increase accuracy and speed in work, especially in terms of completing services so that they are not

delayed and completed quickly, do not experience delays and provide information related to SPM-LS Issuance clearly so that the public understands the requirements and procedures that must be fulfilled, and agencies pay more attention to completeness. means of information regarding the types of public services available.

Keywords: *Index, Community Satisfaction, SPM-LS Publishing Services*

PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan

Proses Pembuatan SPM-LS yang memiliki cakupan luas, karena terlebih dahulu harus melewati beberapa proses administrasi kelengkapanberkas persyarakat di berbagai bidang terkait, sesuai dengan jenis pekerjaan, contohnya berupa pembuatan perjanjian, berita acara, *e-billing* untuk pembayaran pajak, pencatatan aset dan lain sebagainya, membuat para pihak ketiga/ masyarakat harus satu-persatu mengurus berkas tersebut sebelum akhirnya bisa mengajukan penerbitan SPM pada sub bagian keuangan Dinas PUPR-Perkim, secara keseluruhan, kepuasan masyarakat terkait terhadap semua proses administrasi di keseluruhan bidang instansi sangat diutamakan.

Dalam hal ini maka sudah sangat jelas peran dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagai salah satu cara untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan oleh para pelaku administrasi terkait sudah baik atau harus ada yang di benahi kembali. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik *(Good Governance)* sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Dari penjelasan sebelumnya maka dapat diketahui beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) yang dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (Dinas PUPR-PERKIM) Kabupaten Balangan meliputi:

1. Persyaratan yang meliputi penyampaian informasi terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) karena keterbatasan sarana informasi, berdasarkan LAKIP (Laporan Kinerja) Dinas PUPR-PERKIM tahun 2022 Kabupaten Balangan menyatakan jika ketersediaan Sarana Informasi masih tergolongminim.
2. Pemohon yang mengeluhkan penyampaian prosedur yang masih kurang jelas bagi masyarakat yang menjadi pihak ketiga sebagai pemohon sehingga sering terjadi kekurangan berkas kelengkapan.
3. Kemampuan petugas yang masih kurang optimal dalam memberikanpelayanan diketahui dari sering terjadi kesalahan dalam proses penerbitan berkas, seperti kesalahan pada pengetikan nomor atau nama pekerjaan, berdampak pada keterlambatan penerbitan sehingga pengajuan pencairan dana juga terlambat, mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam LAKIP (Laporan Kinerja) Dinas PUPR-PERKIM kabupaten Balangan tertulis jika aspek pengetahuan kerja yang merupakan kualitas sumber daya manusia masih belum merata.
4. Jangka waktu pelayanan yang tergolong lambat, lama waktu proses penerbitan berkas juga

menjadi keluhan para pemohon, mempengaruhi keterlambatan pencairan dana.

Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewaseseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, makapelanggan akan merasa amat puas.

Kepuasan adalah tingkat persamaan sesorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Lukman dalam Pasolong, 2007:144). Kemudian Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004).

Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga

jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi,dan lain sebagainya.
2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumne langsung (sebagai unit ataupun individu)dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasaan 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengertian SPM-LS

Peraturan Menteri Keuangan, Nomor 190/PMK.05/tahun 2012, mengenai Surat Perintah Membayar Langsung yang selanjutnya disebut SPM-LS adalah dokumen yang diterbitkan oleh PPSPM untuk mencairkan dana yang bersumber dari DIPA dalam rangka pembayaran tagihan kepada penerima hak/Bendahara Pengeluaran.

Surat Perintah Membayar Langsung, yang selanjutnya disingkat SPM-LS, adalah SPM langsung kepada Bendahara Pengeluaran atau Penerima Hak yang diterbitkan oleh PA/KPA atau pejabat lain yang ditunjuk atas dasar kontrak kerja, surat keputusan, surat tugas atau surat perintah kerja lainnya.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di kabupaten Balangan. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jalan Raya A Yani Km 4,5, Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan Kode Pos 71662Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif. Penelitian ini menggunakan analisis kepuasan yang dilakukan dengan menyajikan survei kepada responden. Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan survei kepuasan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian kuantatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data angket, observasi, dan dokumentasi, dan menggunakan teknik sampling slovin untuk penentuan sampel yang berjumlah 67 responden, metode analisis data meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas dibantu dengan aplikasi pengolah data statistik yakni IBM SPSS 26.0 Statistik For Windows, kemudian dilakukan perhitungan Nilai IKM.

PEMBAHASAN

Indikator-indikator dalam variabel Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan frekuensi responden disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

   Penyampaian Persyaratan terkait Pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) dinilai kurang baik dikarenakan tergolong masih rumit selain ittu penyampaian informasi menjadi kurang optimal dikarenakan ketersediaan sarana informasi yang tergolong minim. Selain Persyaratan terkait Pelayanan Penerbitan SPM-LS tergolong kurang mudah untuk dipenuhi karena kejelasan persyaratan kurang di informasikan kepada pemohon hal ini disebabkan kurang tersedianya papan informasi pelayanan, Serta tergolong

kurang mudah untuk dipenuhi dikarenakan pemohon kurang mendapatkan kejelasan informasi mengenai syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi.

2. Prosedur

   Prosedur dalam pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) tergolong baik dan mudah untuk dilengkapi oleh masyarakat. Untuk Informasi mengenai prosedur yang disampaikan tergolong kurang baik dan kurang jelas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan. Serta kejelasan penyampaian prosedur terkait Pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) tergolong kurang diberikan sehingga pemohon sering kurang dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan hal ini disebabkan tidak tersedianya papan informasi yang jelas.

3. Waktu Pelayanan

   Jangka waktu pelayanan Penerbitan SPM- LS (Surat Perintah Membayar Langsung) tergolong kurang cepat hal ini dikarenakan Keahlian petugas yang kurang baik dalam memberikan pelayanan diketahui dari sering terjadi kesalahan dalam proses penerbitan berkas, seperti kesalahan pada pengetikan nomor atau nama pekerjaan, berdampak pada keterlambatan penerbitan sehingga pengajuan pencairan dana juga terlambat. Dan Proses Pemohon mengajukan Dokumen Permohonan ke bagian keuangan tergolong cepat dilaksanakan oleh petugas khususnya terkait Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) hal tersebut dapat dilaksanakan cepat apabila persyaratan yang sudah terpenuhi dengan baik.

4. Biaya/ Tarif

   Kejelasan penyampaian mengenai tidak adanya pungutan biaya masih kurang baik karena tidak adanya papan informasi secara tertulis tentang rincian biaya dari Pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung). Dalam Pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) yang diberikan kepada masyarakat tidak ada permintaan biaya/tarif diluar ketentuan karena pelayanan bersifat gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Informasi mengenai jenis pelayanan tergolong kurang diberikan sehingga pemohon sering kurang mengetahui jenis pelayanan yang tersedia selain itu papan informasi juga kurang tersedia. Untuk Pelayanan yang diberikan masih kurang baik dalam hal Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang masih kurang jelas bagi masyarakat sebagai pemohon sehingga sering terjadi kekurangan berkas kelengkapan sehingga kurang sesuai dengan ketentuan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Pengetahuan petugas pelayanan khususnya dalam hal Pelayanan Penerbitan SPM-LS tergolong kurang baik karena ada pegawai yang kurang mampu menjelaskan mengenai mekanisme pelayanan agar masyarakat mengerti dalam melengkapi/mengikuti mekanisme. Pengetahuan/ Keahlian petugas pelayanan khususnya dalam hal Pelayanan Penerbitan SPM-LS ataupun tugas lainnya tergolong kurang baik karena ada pegawai yang kurang dalam pelaksanaan tugas melakukan kesalahan-kesalahan seperti sering terjadi kesalahan dalam proses penerbitan berkas, seperti kesalahan pada pengetikan nomor atau nama pekerjaan, berdampak pada keterlambatan penerbitan sehingga pengajuan pencairan dana juga terlambat, mempengaruhi kualitas pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku petugas dalam hal Pelayanan Penerbitan SPM-LS tergolong baik dan sopan seperti menerima masyarakat yang datang, mengarahkan pelayanan yang diinginkan hingga pelayanan yang diinginkan masyarakat tersebut dapat terpenuhi dengan baik.Serta respon petugas pelayanan tergolong baik terhadap masyarakat dari menerima hingga memberikan pelayanan hingga terpenuhi.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Masyarakat kurang dapat memberikan aduan kepada petugas secara langsung mengenai pelayanan yang diberikan apabila terjadi permasalahan hal ini dikarenakan belum adanya fasilitas layanan aduan, seperti kotak layanan aduan, saran dan kritik yang tersedia.Serta masyarakat kurang dapat memberikan saran dan masukan dikarenakan tidak adanya media yang menjadi saluran untuk pengaduan,

9. Sarana dan Prasarana

   Sarana pelayanan seperti komputer dan peralatan lainnya cukup baik dalam memberikan pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung) hal tersebut dilihat jumlah peralatan seperti komputer dan printer yang mencukupi. Dan Prasarana pelayanan seperti gedung atau fasilitas dalam ruangan pelayanan sudah tergolongmemadai dan cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam Pelayanan Penerbitan SPM-LS (Surat Perintah Membayar Langsung).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan SPM-LS pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan didapatkan kesimpulan KurangBaik/ KurangPuas dilihat dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 2.9558 dan setelah dikonversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 73,895 atau dalam kategori Kurang Baik/ Kurang Puas, kemudian dari Hasil Tingkat Capaian Responden dan Kategori Indikator yang meliputi Penyampaian mengenai persyaratan cukup baik dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Kejelasan penyampaian Persyaratan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Kemudahan Persyaratan dengan nilai kategori “Kurang Baik”, Kemudahan dalam Prosedur yang diberikan dengan nilai kategori “Kurang Baik”, Informasi mengenai prosedur yang disampaikan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Kejelasan penyampaian prosedur dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Jangka waktu pelayanan tergolong cepat dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Kecepatan Petugas dalam Proses Penerbitan dengan nilai kategori “Kurang Baik”, Kejelasan penyampaian mengenai tidak adanya pungutan biaya dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Tidak ada permintaan biaya/tarif diluar ketentuan karena pelayanan bersifat gratis dengan nilai kategori “Kurang Baik”, Informasi mengenai jenis pelayanan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Pengetahuan petugas pelayanan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Keahlian Petugas Pelayanan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan dengan nilai kategori “Baik”, Respon yangcepat dari petugas pelayanan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Kemudahan masyarakat dalam memberikan aduan kepada petugas pelayanan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Masyarakat dapat memberi saran atau masukan dengan nilai kategori “Tidak Baik”, Sarana pelayanan seperti komputer dan peralatan lainnya dengan nilai kategori “Kurang Baik”, Prasarana seperti gedung atau fasilitas dalam ruangan pelayanan dengan nilai kategori “Kurang Baik”.

DAFTAR PUSTAKA

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta: Rineka Cipta

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Poltak Sinambela, Lijan. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara

Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi R&D*. Bandung: Alfabeta Supranto, 2017, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta

Thoha, Miftah, 1995. *Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Jakarta: Pranamedia Group.

http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3687/2665 Kementrian Keuangan Republik Indonesia.. Belanja LS-Non Pegawai.Jakarta, dari https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/jakarta1/ diakses pada 29 November 2023