Vol. 4, No. 4, Desember 2025
e-ISSN: 2964-1322
p-ISSN: 2964-9595

JIPOSSTER: Jurnal Ilmu Politik dan Studi Sosial Terapan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Sistem Layanan Penerangan Jalan Umum (SILAJU) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda

Diva Swaranugrah Putri[(1,a)*], M.Aviv Adhitya Putra Pratama[(2)], Dea Rizky Amalia[(3)], Hashfi Rafdi[(4)]
[(1,2,3,4)]Ilmu Pemerintahan, Universitas Mulawarman, Samarinda, 75119, Indonesia
Email : [(a*)]divaswaranugrah@gmail.com,

A B S T R A K

Studi ini dilatarbelakangi oleh keprihatinan masyarakat yang terus berlanjut mengenai layanan penerangan jalan umum (PJU) di Kota Samarinda, terutama terkait keterlambatan penanganan laporan dan penyebaran informasi layanan yang tidak merata. Layanan tersebut merupakan bagian dari Sistem Layanan Penerangan Jalan Umum (SILAJU) yang dikelola oleh Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan menganalisis keselarasan antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SILAJU dan tingkat kepuasan masyarakat yang sebenarnya, dengan berpedoman pada sembilan indikator dalam Peraturan Menteri No. 14/2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan menunjukkan bahwa pelaksanaan SILAJU secara umum berjalan baik serta mencerminkan prinsip layanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, dan daya tanggap, terlihat dari persyaratan sederhana, pemanfaatan sistem pelaporan digital, dan tidak adanya biaya layanan. Namun masih terdapat tantangan, termasuk belum adanya standar waktu penyelesaian, keterbatasan inventaris teknis dan personel lapangan, serta penjangkauan yang belum merata. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat sejalan dengan skor IKM yang relatif tinggi, meskipun tetap diperlukan peningkatan pada fasilitas pendukung dan pemerataan layanan.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, SILAJU

A B S T R A C T

This study is motivated by ongoing public concerns regarding street lighting (PJU) services in Samarinda City, particularly delays in handling reports and uneven dissemination of service information. They are part of the Public Street Lighting Service System (SILAJU) managed by Samarinda City Housing and Settlement Agency. The research analyzes alignment between the Community Satisfaction Index (IKM) of SILAJU and actual community satisfaction, based on the nine indicators in Ministerial Regulation No. 14/2017 on Public Satisfaction Surveys. The study employs a descriptive qualitative method, with data from in-depth interviews, observations, and documentation. Data analysis follows Miles and Huberman: reduction, display, and conclusion drawing. Findings show SILAJU generally performs well and reflects public service principles, including transparency, accountability, and responsiveness, indicated by simple requirements, an effective digital reporting system, and no service fees. However, challenges remain, such as lack of standardized completion times, limited technical inventory and field personnel, and uneven outreach. Overall, community satisfaction corresponds with the relatively high IKM score, although improvements are needed in supporting facilities and equitable distribution of services and recommends improvements to inventory, personnel, outreach.

Keywords: *Public Satisfaction Index, Public Services, SILAJU*

Submit:	Revised:	Accepted:	Available online:
07.11.2025	04.12.2025	16.12.2025	31.12.2025

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan mandat utama pemerintah dalam memenuhi hak dan kesejahteraan masyarakat sebagaimana tercantum dalam sila kelima Pancasila serta diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah dituntut menyelenggarakan pelayanan yang efektif, merata, dan sesuai kebutuhan masyarakat di setiap daerah. Salah satu kebutuhan mendasar tersebut adalah tersedianya Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang berperan penting dalam menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan bagi seluruh pengguna jalan khususnya dimalam hari. Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) bekerja secara otomatis melalui sistem photocell (Rudini et al., 2021), sementara SNI-04-6262-2000 dalam Shamin dan Demak (2019) menegaskan bahwa fungsi utama penerangan jalan adalah memberikan pencahayaan yang memadai bagi pejalan kaki, pesepeda, maupun pengendara. Selain meningkatkan visibilitas, LPJU berkontribusi pada navigasi, keindahan kawasan, serta penguatan keamanan lingkungan (Toda et al., 2020).

Ketersediaan LPJU yang belum merata di Kota Samarinda telah menimbulkan berbagai persoalan, termasuk meningkatnya kecelakaan lalu lintas. Badan Pusat Statistik mencatat adanya 139.258 kecelakaan di Indonesia pada tahun 2022, sementara Kota Samarinda mengalami peningkatan signifikan dari 96 kasus pada 2020 menjadi 173 kasus pada 2023 (BPS Kaltim, 2025). Data internal Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) juga menunjukkan adanya laporan kriminalitas dan kecelakaan di wilayah yang belum dilengkapi LPJU. Beberapa warga di Pelita 3, Bengkuring, dan Belimau Lempake melaporkan kasus begal, penjambretan, serta kecelakaan yang dipicu minimnya penerangan.

Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Kota Samarinda melalui program "Samarinda Terang 2024" menetapkan peningkatan infrastruktur penerangan jalan sebagai prioritas. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) menjadi salah satu instansi yang bertugas untuk menangani pelayanan LPJU dan menyediakan layanan yang responsif, sederhana, serta dapat diakses yang sejalan dengan prinsip e-government yang diatur dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 dan Perpres No. 95 Tahun 2018. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Sistem Layanan Penerangan Jalan Umum (SILAJU), sebuah platform digital yang dapat melaporkan masalah LPJU secara cepat dan terstruktur.

Untuk memastikan kualitas layanan, pemerintah perlu memahami kepuasan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Berbagai penelitian sebelumnya mengenai IKM telah dilakukan pada layanan administratif seperti CSR, PDAM, layanan pengaduan, serta pelayanan kepolisian (Mulyani et al., 2021; Hildawati, 2020; Amrulloh, 2022; Setyarini, 2022; Orbawati et al., 2023). Namun, penelitian-penelitian tersebut masih terbatas pada pendekatan kuantitatif yang hanya menghasilkan gambaran numerik tentang kepuasan masyarakat tanpa menguraikan pengalaman nyata pengguna layanan. Selain itu, penelitian terkait layanan berbasis digital di bidang infrastruktur daerah masih sangat jarang dilakukan, terlebih di Pulau Kalimantan yang relatif kurang tereksplorasi dibandingkan Pulau Jawa dan Sumatra.

Diluar dari kesenjangan ilmiah tersebut, terdapat laporan warga yang menegaskan urgensi penelitian ini. Beberapa pelapor mengeluhkan keterlambatan penanganan LPJU hingga 2–4 minggu dan permohonan pemasangan baru yang tidak ditindaklanjuti selama berbulan-bulan. Kondisi ini mendorong perlunya kajian yang membandingkan antara nilai IKM SILAJU dengan pengalaman faktual masyarakat di lapangan. Berdasarkan berbagai kesenjangan tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis sejauh mana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program SILAJU mencerminkan tingkat kepuasan yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih ntuk menggambarkan secara komprehensif kesesuaian antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Sistem Layanan Penerangan Jalan Umum (SILAJU) dan pengalaman kepuasan masyarakat. Metode kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara alamiah melalui pengamatan, wawancara, dan interpretasi data deskriptif yang bersumber dari ucapan, tindakan, maupun dokumen terkait.

Penelitian dilaksanakan di Kota Samarinda, yaitu pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) sebagai instansi pelaksana Program SILAJU. Lokasi ini dipilih untuk memperoleh data langsung terkait proses pelayanan serta evaluasi tingkat kepuasan masyarakat.

Kemudian fokus penelitian ini mengacu pada analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program SILAJU berdasarkan sembilan indikator pelayanan publik dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 , yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ialah data primer dan sekunder. Dara primer iperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat pelaksana, pengelola SILAJU, petugas lapangan PJU, serta masyarakat pengguna layanan. Observasi langsung dilakukan untuk melihat proses kerja dan penanganan laporan di lapangan. Kemudian data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kegiatan, arsip pelayanan, serta literatur pendukung dari Disperkim Kota Samarinda.

Teknik pengumpulan data yang digunakan, ialah observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Setelah data didapatkan, selanjutnya akan dianalisis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, yang terdiri dari:

1. Reduksi data, yaitu pemilihan dan penyederhanaan data penting;
2. Penyajian data, dalam bentuk naratif, matriks, atau diagram;
3. Penarikan kesimpulan, yaitu mengidentifikasi pola dan hubungan antartemuan untuk menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Program Sistem Layanan Penerangan Jalan Umum (SILAJU) merupakan inovasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan perbaikan dan pemasangan LPJU kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan publik diukur melalui sembilan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Meskipun SILAJU telah berjalan dengan dukungan sistem pelaporan online dan tim operasional yang kompeten, pelaksanaan di lapangan menunjukkan adanya tantangan mulai dari keterbatasan inventori, akses informasi masyarakat, hingga tidak adanya standar waktu penyelesaian layanan. Adapun faktor-faktor pelayanan publik dianalisis melalui sembilan indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan pelayanan menjadi komponen dasar yang menentukan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan SILAJU. Dalam praktiknya, persyaratan yang ditempuh oleh masyarakat hanya perlu mengisi identitas singkat dan lokasi kerusakan lampu jalan, baik melalui website maupun melalui laporan manual kepada pegawai Disperkim. Kesederhanaan persyaratan ini mencerminkan penerapan asas kemudahan sebagaimana diamanatkan dalam prinsip pelayanan publik. Namun, pada temuan penulis menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami alur pelaporan, terutama bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi atau tidak mengetahui keberadaan program SILAJU. Ketimpangan informasi ini menyebabkan perbedaan pemahaman di lapangan, seperti adanya laporan yang tidak lengkap atau tidak sesuai format. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyelenggara layanan belum sepenuhnya berhasil memastikan keseragaman pemahaman publik mengenai persyaratan layanan. Dengan demikian, indikator persyaratan sebenarnya sudah memadai secara konsep, namun memerlukan strategi sosialisasi yang lebih intensif, seperti penyebaran panduan pelaporan, integrasi informasi melalui RT, dan pemanfaatan kanal media lokal agar seluruh masyarakat(Ulzikri, 2022), terutama di wilayah permukiman yang padat, mendapatkan informasi yang setara.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan SILAJU telah memiliki alur yang jelas yaitu ketika laporan diterima selanjutnya akan diverifikasi oleh admin SILAJU dan diterbitkan Surat Perintah Kerja (SPK). Kemudian ditindaklanjuti oleh teknisi lapangan SILAJU. Struktur mekanisme ini mencerminkan upaya profesionalisasi alur pelayanan berbasis digital. Namun, implementasinya menunjukkan beberapa masalah teknis dan administratif. Adanya laporan ganda dan laporan fiktif menyebabkan admin harus melakukan verifikasi manual. Secara kritis dapat disimpulkan bahwa mekanisme SILAJU telah berjalan dengan baik dan memenuhi prinsip efisiensi, akan tetapi belum mencapai efektivitas yang optimal karena adaptasi

teknologi dan integrasi data yang belum memadai. Peningkatan fitur sistem dan sinkronisasi data antarpelaksana menjadi kebutuhan strategis untuk mengurangi hambatan prosedural.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian menjadi indikator yang sangat penting dalam menilai seberapa efisien suatu layanan. Berdasarkan temuan penulis, belum terdapat standar waktu penyelesaian yang menyebabkan durasi penanganan laporan bervariasi. Terdapat laporan yang diselesaikan dalam satu minggu hingga dua bulan. Variasi waktu penyelesaian ini dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti antrean laporan yang tinggi, kondisi cuaca hujan yang menghambat mobilitas teknisi SILAJU, dan keterbatasan inventori di gudang kantor. Berdasarkan hasil wawancara, dikatakan bahwa wilayah Samarinda memiliki 11.000 titik LPJU menuntut kapasitas respons yang sangat besar, sehingga teknisi harus memilih prioritas berdasarkan tingkat urgensi dan kondisi lapangan. Tidak adanya SPM menyebabkan masyarakat tidak memiliki ekspektasi waktu yang jelas, sehingga muncul persepsi bahwa layanan SILAJU lambat. Situasi ini menunjukkan bahwa penyelenggara perlu menetapkan standar waktu yang realistis, agar masyarakat memiliki gambaran yang jelas mengenai proses penanganan.

4. Biaya atau Tarif

Berdasarkan wawancara dengan seluruh informan, baik internal Disperkim maupun masyarakat menyampaikan bahwa layanan ini sepenuhnya gratis. Tidak ada pungutan dala bentuk apapun mulai dari pelaporan, survei lapangan, hingga perbaikan atau pemasangan LPJU. Adapun sikap tegas staf lapangan yang kerap memberitahukan masyarakat bahwa layanan ini tidak berbayar juga berfungsi sebagai tindakan preventif untuk mencegah praktik pungutan liar (pungli). Maka dapat disimpulkan bahwa program SILAJU berjalan sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian aspek biaya atau tarif ini tidak hanya mendukung kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk pelayanan SILAJU mencakup dua jenis layanan utama, yaitu pemeliharaan LPJU yang rusak dan pemasangan LPJU baru pada wilayah yang belum memiliki penerangan. Pada layanan pemeliharaan, para teknisi lapangan SILAJU bertugas melakukan penggantian lampu mati, memperbaiki jaringan atau panel sesuai dengan keluhan atau laporan. Alur kerja yang berlaku cukup jelas yaitu yang dimulai dengan admin mengolah laporan, kemudian membuat Surat Perintah Kerja (SPK), lalu tim lapangan melaksanakan laporan LPJU. Sedangkan pada layanan pembangunan baru, akan dilakukan bersama dengan pihak ketiga atau kontraktor. Masyarakat pengguna Program SILAJU merasakan kepuasan yang nyata dengan hasil atau output SILAJU, yang ditandai dengan LPJU yang kembali nyala atau adanya pembangunan LPJU di wilayah permukiman. Disamping itu, masih didapati keterbatasan material/inventori yang seringkali menjadi penghambat layanan pemeliharaan. Namun meskipun demikian, berdasarkan temuan lapangan, kualitas hasil layanan tetap sesuai harapan masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator ini menilai kualitas dari para pelaksana suatu layanan. Kompetensi pelaksana menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan temuan, para pelaksana Program SILAJU telah berkompeten. Hal ini ditandai dengan koordinator lapangan berpendidikan teknik elemktro sehingga memahami aspek teknis kelistrikan, sementara staf lapangan SILAJU ialah lulusan STM dan D3 kelistrikan yang telah terlatih dalam perbaikan LPJU. Selain itu pelaksana lapangan diwajibkan untuk memiliki kemampuan mengemudi kendaraan besar, serta kemampuan komiunikasi yang baik kepada warga. Masyarakat pengguna SILAJU menilai bahwa para pelaksana Program SILAJU telah bersikap profesional dan berkompeten.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yang ramah, beradab, dan profesional akan mencerminkan kualitas layanan yang dijalankan. Berdasarkan temuan, perilaku pelaksana Program SILAJU dinilai ramah, komunikatif, dan responsif. Hal ini ditandai ketika pelapor memiliki pertanyaan atau merasa perbaikan memakan waktu lama, petugas lapangan menjelaskan dengan baik dan tidak menunjukkan sikap defensif. Respons melalui telepon juga dilakukan dengan sopan dan informatif. Selain itu, selama penelitian tidak ditemukan laporan mengenai ketidaksopanan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai pelayanan publik

seperti keramahan dan sikap profesional telah diinternalisasi oleh para pelaksana SILAJU. Perilaku petugas tidak hanya mencerminkan kualitas individu, tetapi juga menunjukkan bahwa budaya kerja unit ini mengedepankan pendekatan pelayanan yang humanis

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan menilai bagaimana penyelenggara layanan menyediakan sistematik yang jelas, kemudahan akses, dan responsif dalam menampung dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Pada Program SILAJU telah disediakan kanal pengaduan melalui website, media sosial dan pelaporan langsun ke kantor Disperkim Kota Samarinda. Dari sisi penyelenggara, sistem pengaduan telah berjalan dengan baik serta memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Sebagian besar masyarakat pengguna SILAJU mengetahui kemana harus melaporkan suatu keluhan, namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui jalur pengaduan pelaporan. Hal ini menunjukkan penyebaran informasi belum dapat menjangkau seluruh masyarakat.

9. Sarana dan Prasarana

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, sarana ialah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai suatu maksud dan tujuan, sedangkan prasarana ialah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dalam program SILAJU, yang merupakan sarana ialah kendaraan operasional yaitu mobil lapangan, bahan-bahan (lampu, panel, kabel, alat perbaikan), serta sistem teknologi informasi yang menghubungkan laporan masyarakat dengan tim pelaksana SILAJU. Dari sisi mobilitas, terdapat perbedaan pendapat. Sebagian petugas menilai kendaraan operasional sudah memadai dan mempercepat pekerjaan. Namun pejabat fungsional mengkritisi bahwa ukuran mobil SILAJU terlalu besar sehingga sulit masuk ke gang sempit. Kemudian jumlah personel teknis yang sangat sedikit tidak sebanding dengan luasnya area kerja. Dari sisi teknologi, sistem pelaporan dinilai sudah cukup baik meski masih mengalami error minor, biasanya saat maintenance. Lalu dari sisi masyarakat menilai website SILAJU mudah diakses, tetapi mereka menyarankan sosialisasi yang lebih masif agar seluruh warga mengetahui mekanisme pelaporan. Maka temuan ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana SILAJU berada pada kategori "berfungsi, tetapi belum optimal".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) program Sistem Informasi Layanan Penerangan Jalan Umum (SILAJU) Dinas Perumahan dan Kawasan Perumahan Kota Samarinda telah sesuai dengan realitas kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Kota Samarinda. Hal ini ditandai dengan hasil temuan per indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan layanan SILAJU tergolong sangat sederhana karena masyarakat hanya perlu menyampaikan identitas dan lokasi kerusakan. Mekanisme ini mudah diakses baik secara offline maupun online, namun sebagian masyarakat belum memahami tata cara pelaporan sehingga penyebaran informasi masih perlu diperluas.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur telah berjalan dengan cukup sistematis melalui integrasi kordinatoe admin, koordinator lapangan, serta tim lapangan dengan adanya Surat Perintah Kerja (SPK) yang ada berdasar pada antrean dan rute yang telah disetujui bersama. Walaupun data tidak valid kerap terjadi, tim SILAJU akan melakukan seleksi data secara manual dan melakukan konfirmasi terhadap pelapor.

3. Waktu Penyelesaian

Belum ada standar waktu baku dalam penyelesaian laporan LPJU. Durasi pelayanan tergolong variatif yaitu antara satu minggu hingga hitungan bulan, dipengaruhi antrean laporan, ketersediaan inventori/material yang berdasar pada regulasi pengadaan, serta faktor cuaca. Tentu hal ini menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat.

4. Biaya atau Tarif

Seluruh layanan Program SILAJU dinyatakan gratis dan terbukti tidak ada pungutan liar atau pungli, baik itu menurut pelaksana, masyarakat, serta hasil observasi penulis.

5. Produk Spesifikasi Pelayanan

Layanan SILAJU terdiri dari pemeliharaan dan pemasangan baru Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU). Output yang dirasakan oleh masyarakat ini efektif karena masyarakat merasakan manfaat program SILAJU secara langsung,walaupun pembangunan baru LPJU membutuhkan waktu sebab bergantung pada pihak ketiga atau kontraktor.

6. Kompetensi Pelaksana

Para pelaksana program SILAJU memiliki kualifikasi sesuai pada bidangnya, seperti pengetahuan teknis elektro atau kelistrikan, pemahaman K3, serta keterampilan komunikasi oleh pelaksana lapangan SILAJU. Koordinator admin dan lapangan pun sudah memenuhi syarat untuk menempati bidang yang diduduki. Kompetensi pelaksana pun telah di akui oleh masyarakat pengguna SILAJU.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap dari para pelaksana program SILAJU dinilai ramah, komunikatif, dan responsif oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya keluhan terkait perilaku pelaksana program SILAJU.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mekanisme pengaduan dan saran tersedia secara langsung dan online. Namun tidak semua masyarakat memahami pola pengaduan ini, sehingga perlu dilakukan sosialisasi.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dasar SILAJU telah mendukung, namun belum seimbang dengan kebutuhan yang diperlukan oleh para pelaksana teknis SILAJU. Kendala utama ialah keterbatasan inventori, minimnya jumlah teknisi, serta keterbatasan mobilitas di wilayah yang sempit. Dari sisi masyarakat menilai website SILAJU mudah untuk diakses namun masih perlu melakukan sosialisasi lebih merata.

REFERENSI

Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Intan Banjar. Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen, 9(2), 128-142.

Arman. (2023). *Collaboration, E-Government* dan Manajemen Sektor Publik. *(*A. Zulita, Ed.; Vol. 1*)*. Deepublish.

Badan Pusat Statistik Kalimantan Timur (2024). Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas 2021-2023. https://kaltim.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDE2IzI=/jumlah-kecelakaan-lalu-lintas-.html

Daisal, M. (2023). Hukum Pelayanan Publik (M. S. Gemilang, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Bintang Semesta Media.

Hildawati. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(2), 151-165. https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964 :

Mulyani, I., Raditya, L., & Fatkhullah, M. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit II Dumai. CSR PT Pertamina RU II Dumai. *Journal Education Social Science*, 1(1), 2809-3763. https://doi.org/10.21274

Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 9(2), 603-614.

Nugraha, J. T. (2018). *E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman. Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, 2(1), 32-42.

Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 8(1), 36-41.

Rudini, Priatna, E., & Usrah, I. (2021). Analisis Pencahayaan Penerangan Jalan Umum di Jalan Tol Kabupaten Pangandaran dan Peluang Hemat Energi. *Journal Of Energy And Electrical Engineering (JEEE*), 3(1).

Sawir. M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi (A. Zulita, Ed.; Vol. 1). Deepublish.

Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021. Jurnal Riptek, 16(2), 90-96. http://riptek.semarangkota.go.id

Shamin, N., & Demak, N. A. K. (2019). Evaluasi Tingkat Penerangan Jalan Umum (PJU) Di Kota Gorontalo. Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa Dan Teknologi, 7(1), 44-61.

Ulzikri, A. R. (2022). Efektifitas Strategi Kampanye Politik Melalui Media Sosial : Belajar Pada Pilkada Bandar Lampung Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Politik Dan Studi Sosial Terapan (JIPOSSTER)*, *1*(1), 1–13.

Thesis (online):

Toda, H., Ratoebandjoe, P., & Lake, D. P. (2020). Kebijakan Walikota Kupang Dalam Meningkatkan Penerangan Jalan Umum di Kota Kupang. Jurnal Administrasi Publik 16(1).

Wahyudi, Y. I. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang* (Universitas Bosowa, Makassar). https://repository.unibos.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2843/2022%20YUSRIL%20IMAM%20WAHYUDI%20%204517021031.pdf?sequence=1

Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, 6(6), 2745-9985.