

PELAYANAN PRIMA PENDIRIAN REKLAME DI PERIZINAN RUANG MILIK JALAN NASIONAL (RUMIJA) DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA BALAI BESAR PELAKSANAAN JALAN NASIONAL VIII SURABAYA

Fitri Lestari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
fitrilestari1096@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat tentunya harus sesuai dengan prosedur yang ada, dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau konsumen dan harus memberikan pelayanan yang baik atau disebut dengan pelayanan prima. Seperti pelayanan perizinan untuk mendirikan reklame yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya, hal ini bertujuan agar reklame yang dipasang tidak membahayakan orang lain, sehingga dalam pemasangan atau pendiriannya harus disertai dengan izin pemerintah yang bersangkutan. Dalam pelayanannya terdapat beberapa permasalahan terkait surat pengantar dari daerah (jalan nasional) yang akan digunakan untuk mendirikan reklame, ketidak tahuan masyarakat atau instansi mengenai ruas jalan nasional. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan kualitatif. Teori yang digunakan untuk menganalisis pada penelitian ini adalah konsep A4 menurut Daryanto (2014:117) yaitu Attitude (sikap), Attention (perhatian), Action (tindakan), Anticipation (antisipasi). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Wawancara dilakukan pada wakil pengurus pemanfaatan jalan, petugas administrasi pelayanan dan masyarakat atau instansi yang melakukan perizinan pendirian reklame. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi pelayanan Direktorat Jendral Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya sudah baik. Attitude (sikap) yang diberikan petugas kepada masyarakat mengenai sikap sopan dan santun sudah baik, serta petugas memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil. Faktor attention (perhatian) yang diberikan petugas kepada masyarakat dapat dikatakan baik, dibuktikan dengan memberikan penjelasan kepada konsumen ketika tidak mengerti mengenai dokumen persyaratan yang dibutuhkan dan menunggu konsumen untuk melengkapi persyaratan yang kurang. Pada faktor action (tindakan) cukup baik, proses dalam perizinan yang diberikan petugas baik, ketepatan sasaran petugas dalam menjelaskan kepada konsumen juga sesuai, akan tetapi mengenai ketepatan waktu kedatangan petugas kurang disiplin, serta segi hemat dan selamat yang diberikan petugas juga sudah diterapkan. Anticipation (antisipasi) ditunjukkan melalui pemberian solusi ketika terjadi masalah. Berdasarkan penelitian sudah terdapat saran terkait pelayanan prima perizinan ruang milik jalan nasional untuk mendirikan reklame yaitu, memberikan sanksi kepada petugas yang tidak disiplin mengenai ketepatan waktu kedatangan, adanya kepastian jadwal mengenai keputusan perizinan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Jalan, Rumija

Abstract

In providing a service to the community, of course, it must be in accordance with existing procedures, in providing services must be in accordance with what is needed by the community or consumers and must provide good service or service. prime. Such as licensing services to establish billboards provided by the Directorate General of Highways of the Indonesian National Highway VIII Implementation Center, this is intended so that the billboards installed do not endanger other people, so that the installation or establishment must be accompanied by the relevant government permit. In its service there are several problems related to the cover letter from the region (national road) that will be used to establish billboards, community or agency ignorance regarding national road sections. The type of research used is

descriptive using qualitative. The theory used to analyze in this study is the A4 concept according to Daryanto (2014: 117), namely *Attitude* (attitude), *Attention* (attention), *Action* (action), *Anticipation* (anticipation). Data collection techniques carried out through observation, interviews and documentation. Interviews were carried out on the road utilization management representatives, service administration officers and the community or agencies that conducted the establishment of billboards. The results of the study prove that the services provided by the administrative service personnel of the Directorate General of Highways of the National Center for Implementation of the National Road VIII Surabaya are good. *Attitude* given by officers to the public regarding polite and courteous attitudes is good, and officers give re-explanations and are fair. Factors of *attention* (attention) given by officers to the community can be said to be good, evidenced by providing an explanation to consumers when they do not understand the required documents and waiting for consumers to complete the requirements that are lacking. In the factor *action* (action) is quite good, the process in the licensing given by the officer is good, the accuracy of the target officer in explaining to the consumer is also appropriate, but regarding the timeliness of the arrival of officers is lacking in discipline, and the savings and safety provided by the officer have also been applied. *Anticipation* (anticipation) is shown by giving a solution when a problem occurs. Based on the research, there have been suggestions regarding the excellent service of space licensing owned by national roads to establish billboards, namely, to impose sanctions on officers who are not disciplined regarding the exact time of arrival, the certainty of schedules regarding licensing decisions.

Keywords: Excellent Service, Rumija, Reklame

PENDAHULUAN

Dewasa ini masyarakat membutuhkan sebuah pelayanan yang baik di berbagai bidang. Undang-Undang 1945 menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam melakukan pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan oleh aparatur pemerintah dari berbagai sektor, baik mengenai kebutuhan dasar, hak-hak sipil maupun lainnya.

Pelayanan yang diberikan tentunya harus sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, tanpa adanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tentunya masyarakat akan merasa kesulitan. Menurut Sampara (dalam Sinambela 2011:5) :

“pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan, agar mereka puas. Pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Silvia, 2018: 2)

Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat berbeda-beda dan pelayanan tersebut harus berkualitas. Sejalan dengan perspektif tujuan negara yang ada dalam Undang Undang Dasar 1945, pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan publik memiliki 3 jenis

pelayanan yang sudah disesuaikan dengan jenis pelayanan dari sifat kegiatan, ciri-ciri, maupun produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis pelayanan publik tersebut antara lain pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik, juga dijelaskan dalam Undang Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Diantara jenis pelayanan administratif terdapat pelayanan izin reklame, dimana Pelayanan prima untuk menangani pendirian reklame di perkotaan ditangani oleh Direktorat Jenderal Bina Marga yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Fenomena reklame di perkotaan saat ini masih banyak reklame yang berdiri tanpa adanya izin, izinnya kadaluarsa dan banyak reklame yang tidak membayar pajak. Salah satunya di Kota Bekasi, dimana terdapat beberapa reklame yang izinnya sudah kadaluarsa dan hal tersebut baru diketahui ketika adanya kasus reklame berukuran 10 x 8 M ambruk di jalan raya Sultan Agung KM28 pada bulan Maret 2017 (<https://www.republika.co.id/> diakses 18 Oktober 2018).

Fenomena yang sama juga terjadi di wilayah Surabaya, dimana terdapat masalah pemasangan reklame selain di atas trotoar, sehingga kenyamanan pengguna jalan terganggu. Pemasangan reklame di Surabaya masih banyak yang tidak memiliki izin atau reklame bodong yang dipasang di ruas jalan (<http://news.detik.com/> diakses 18 Oktober 2018).

Pemasangan reklame yang semakin liar akan banyak menimbulkan permasalahan di wilayah perkotaan. Permasalahan pertama akan menimbulkan estetika dan keindahan kota akan berserakan dan menghalangi keindahan kota. Permasalahan kedua akan menimbulkan permasalahan dari segi ekonomi, retribusi

pendapatan daerah akan menurun karena adanya pemasangan reklame liar. Permasalahan ketiga akan menimbulkan masalah adanya izin berlakunya telah habis dikarenakan pemasangan reklame yang masa izinnya tidak ditindaklanjuti maka akan merugikan pendapatan daerah kota (Novianti, 2015:3).

Dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan, Pasal 39 bahwa “Perizinan pendirian reklame merupakan bagian dari pelayanan Ruang Milik Jalan (Rumija) Nasional, yang memanfaatkan ruang sepanjang jalan yang dibatasi oleh lebar, kedalaman dan tinggi tertentu”. Ruang Milik Jalan (RUMIJA) Nasional adalah jalan utama yang menghubungkan antar daerah, di wilayah kota Surabaya provinsi Jawa Timur ruas jalan nasional meliputi jalan Ahmad Yani, ruas jalan Diponegoro, pasar kembang, Arjuna, Demak sampai pertigaan jalan Gresik. Pihak yang bertanggung jawab dari perizinan Ruang Milik Jalan (RUMIJA) Nasional yaitu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) VIII Surabaya yang di naungi oleh Direktorat Jenderal Bina Marga Provinsi Jawa Timur, dengan wilayah kerja seluruh wilayah Jawa Timur dan Bali.

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui wawancara dengan Wakil Pengurus BBPJN yang menjelaskan bahwa pendirian papan reklame sudah ada sejak tahun 2010 dimana perizinan rumija diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 20/PRT/M/2010 tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan.

Salah satu pelayanan perizinan Ruang Milik Jalan (RUMIJA) Nasional adalah pelayanan perizinan mendirikan reklame. Pemasangan reklame ini bisa diajukan oleh masyarakat, instansi atau perusahaan. Masyarakat atau instansi yang ingin memasang reklame bisa melakukan izin secara online atau secara manual. Perizinan yang dilakukan secara *online* hanya sampai pengisian pengajuannya saja, selebihnya dilakukan secara manual.

Prosedur dalam pengajuan izin pendirian reklame meliputi Pemohon izin mendatangi bagian administrasi pelayanan dengan membawa persyaratan digunakan untuk pengajuan perizinan, rapat, sebagai bahan survei lapangan yang nantinya akan dipertimbangkan oleh bagian administrasi pelayanan apakah diperbolehkan atau tidak. Pelayanan tersebut dilakukan selama kurang lebih 15 hari kerja untuk menerbitkan izin pendirian reklame di jalan nasional. Dengan alur perizinan penyerahan berkas permohonan, menghadiri undangan rapat pemaparan, survei bersama, sampai penerbitan surat izin dari pihak administrasi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Administrasi Perizinan BBPJN VIII Surabaya menyatakan keunggulan dalam pelayanan perizinan yang diberikan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII adalah terkait dengan waktu pelayanan. Pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu kurang lebih 15 hari kerja, sedangkan balai-balai di daerah lain membutuhkan waktu hingga tujuh bulan untuk mengurus pelayanan perizinan.

Sepanjang tahun 2018 BBPJN VIII Surabaya telah menerima sebanyak 40 permohonan izin pendirian reklame dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rincian Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional BBPJN VIII Surabaya Tahun 2018

No.	Proses Pelayanan	Jumlah Pemohon
1.	Dalam Proses	23
2.	Disetujui	17
3.	Ditolak	-
Total		40

Sumber: Dokumentasi Data Pemohon Izin Pendirian Reklame, 2018

Kendala dalam pelayanan perizinan berupa surat pengantar dari daerah (jalan nasional) yang akan digunakan untuk mendirikan reklame, gambar surat pengantar terlampir. Maksudnya yaitu daerah yang digunakan untuk mendirikan reklame tidak memberikan surat pengantar. Bukan karena daerah yang digunakan menolak adanya pendirian reklame di wilayah tersebut, tetapi kurang paham terhadap pengajuan izin yang ada. Kendala lainnya dalam pengajuan izin ini terkait dengan ketidak tahuan masyarakat atau instansi mengenai ruas jalan nasional, sehingga dalam pengurusan perizinan menjadi memakan waktu yang cukup lama.

Dari permasalahan di atas, mengenai surat rekomendasi dan tidak tahunya masyarakat atau instansi yang ingin mendirikan reklame di ruas jalan nasional. Peneliti tertarik melakukan penelitian tentang perizinan yang ada pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) VIII Surabaya, apakah sudah sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan atau tidak, sehingga nantinya dapat memberikan solusi pelayanan mengenai permasalahan yang ada disana. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik mengangkat dan menganalisis permasalahan dalam bentuk skripsi dengan judul “Pelayanan Prima Pendirian Reklame Di Perizinan Ruang Milik Jalan Nasional (RUMIJA) Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah indikator pelayanan prima A4 menurut Daryanto (2014:117). Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis pelayanan prima pendirian reklame di perizinan Ruang Milik Jalan Nasional (RUMIJA) Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar

Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya dengan menggunakan indikator pelayanan prima A4 menurut Daryanto (2014:117). Indikator pelayanan prima menurut Daryanto (2014:117) ini meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), antisipasi (*anticipation*). Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Faktor Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) dapat diartikan sebagai sikap petugas pelayanan baik itu berupa sikap yang ramah, sikap senyum, salam, sapa, sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik dan sopan, sabar, memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sikap ramah, senyum salam dan sapa di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya di lihat dari cara petugas sebelum memberikan pelayanan atau sikap pembuka sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat atau instansi dalam sikap itu yang telah dipaparkan sebelumnya pada bab 4 hasil, menyebutkan bahwa sikap tersebut sudah dilakukan oleh petugas administrasi pelayanan Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya dengan baik, hal itu di lihat dari pengisian buku tamu terlebih dahulu dan menemui petugas sesuai dengan sistematika maupun yang telah dipaparkan oleh masyarakat atau instansi yang datang.

Sikap sopan dan santun petugas pelayanan sudah di terapkan dengan baik dalam waktu memberikan pelayanan, hal tersebut dapat di lihat dari hasil wawancara dimana petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang sopan dan santun baik bagi masyarakat yang datang walaupun itu tua maupun muda, menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan juga menggunakan Bahasa Indonesia maupun bahasa jawa.

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan juga menerapkan sikap sabar saat memberikan penjelasan, apalagi ketika ada masyarakat yang merasa kurang paham dan kebingungan, selain itu petugas juga bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau instansi selaku penerima layanan. Dalam memberikan layanan petugas administrasi melakukan pelayanan sesuai urutan tanpa membeda-bedakan. Sikap sabar petugas pelayanan juga dibuktikan dengan sikap petugas yang memberikan penjelasan ulang kepada masyarakat atau instansi yang dokumen persyaratannya kurang lengkap serta petugas pelayanan mau menunggu masyarakat atau instansi untuk memenuhi persyaratan yang kurang lengkap untuk datang kembali ke kantor.

Faktor sikap yang diungkapkan oleh Barata (2003), dimana petugas dalam menghadapi pelanggan harus berpenampilan sopan dan seragam, memberikan layanan dengan menghargai ketika pemohon izin tidak mengetahui mengenai persyaratan dan jalan

mana yang termasuk jalan nasional atau diperbolehkan. Sehingga masyarakat yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Sikap sopan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan meliputi senyum, sapa, salam sebelum dan sesudah melakukan pelayanan. Dari hasil wawancara dan pemaparan yang ada telah di buktikan bahwa terkait faktor sikap (*attitude*) pada pelayanan prima di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya dapat dikatakan baik. Petugas administrasi pelayanan sudah menerapkan faktor sikap kepada masyarakat yang sesuai dan benar.

Kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh petugas dapat meningkatkan pelayanan prima pada suatu instansi. Seperti pelayanan perizinan mengenai kesopanan dan keramahan yang ada Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya sudah diterapkan dengan baik oleh petugas. Sehingga pelayanan yang ada dapat memberikan rasa puas tidak hanya petugas akan tetapi juga masyarakat yang datang.

2. Faktor Perhatian (*Attention*)

Faktor perhatian (*attention*) adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan masyarakat selaku penerima pelayanan guna menciptakan kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa faktor ini menurut petugas pelayanan untuk mengetahui karakter masyarakat dan memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika di perlukan. Dalam pelayanan prima yang ada di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya, faktor perhatian (*attention*) meliputi cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus di penuhi, cara petugas menunggu masyarakat atau instansi selaku penerima layanan untuk melengkapi dokumen yang kurang atau ketinggalan, serta cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berkompeten.

Terkait cara petugas dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kekurangan dokumen yang harus dipenuhi sudah dikatakan baik, hal tersebut dibuktikan dengan wawancara bersama masyarakat atau instansi yang melakukan perizinan, selain itu petugas juga memberikan penjelasan kepada masyarakat atau instansi yang melakukan izin terkait dengan persyaratan dokumen dan kekurangan dokumen yang dibawa.

Cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dapat dikatakan berkompeten. Hal tersebut dibuktikan dengan pemberian layanan kepada masyarakat atau instansi yang datang sesuai dengan tujuan yang di ajukan, tentunya petugas yang menangani juga sesuai dengan pelayanan perizinan yang diperlukan. Selain itu tentunya petugas juga sudah paham mengenai tugasnya masing-masing, sehingga penjelasan yang disampaikan jelas.

Petugas telah memberikan perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang sudah

memenuhi persyaratan akan tetapi tidak mengetahui jalan mana yang termasuk jalan nasional ataupun sebaliknya, serta menjelaskan hal yang kurang dipahami oleh pemohon izin yang datang, baik mengenai kelengkapan persyaratan maupun wilayah jalan nasional. Selain itu petugas juga memberikan perhatian dengan mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh pemohon izin.

Dalam hal ini petugas dan masyarakat dapat bekerja sama untuk melakukan suatu pelayanan, baik yang memberikan layanan maupun yang diberikan layanan. Seperti halnya yang ada di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya Ketika ada masyarakat yang kekurangan dokumen atau persyaratan lainnya yang bisa dilengkapi saat itu juga maka petugas mau menunggu masyarakat yang melakukan izin untuk melengkapinya terlebih dahulu, sehingga proses pelayanannya dapat berjalan dengan baik.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor perhatian (*attention*) pada pelayanan prima pendirian reklame di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya dapat dikatakan baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat. Hal tersebut di buktikan dengan sikap petugas pelayanan yang menjelaskan secara jelas kekurangan yang harus dipenuhi, petugas mau menunggu masyarakat untuk melengkapi persyaratan kekurangan dokumen, dan berkompeten dalam melayani masyarakat sesuai dengan tugasnya masing-masing maupun memberikan perhatian dengan baik.

3. Faktor Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah tindakan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam pelayanan prima pendirian reklame di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya, tindakan (*action*) mengenai pemberian Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat. Dalam hal ini tentunya harus sesuai dengan prosedur yang ada di dalamnya, selain itu juga kinerja yang di inginkan oleh konsumennya.

Disini maksud dari prinsip cepat yaitu mengenai kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada konsumen yang datang, dimana dalam prinsip ini kecepatan pelayanan yang di berikan petugas kepada konsumennya dapat di katakan baik, hal tersebut di buktikan dengan hasil wawancara yang ada dalam bab 4, ketika ada masyarakat atau instansi yang datang ke ruang pelayanan maka ditanya terlebih dahulu keperluan untuk hal apa, dan selanjutnya petugas yang bersangkutan mengenai izin yang dilakukan untuk menjelaskan mengenai dokumen persyaratan yang di butuhkan, setelah persyaratan dokumennya lengkap maka proses perizinan akan segera di lakukan sampai prosedur akhir sampai izin pendirian reklame di perbolehkan. Sebelum izin

pendirian reklame dikeluarkan, pihak BBPJN VIII Surabaya mengadakan rapat terlebih dahulu, dimana rapat tersebut nantinya akan dihadiri oleh pihak yang bersangkutan dalam izin itu, baik petugas maupun pemohon izin yang melakukan. Tentunya rapat tersebut sebagai evaluasi mengenai hasil dari izin yang dilakukan dan tentunya rapat tersebut dilakukan dengan cepat.

Kemudian untuk ketepatan yang di maksud disini adalah mengenai tepat sasaran pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan keinginan konsumen atau penerima layanan, maupun ketepatan waktu kedatangan petugas administrasi pelayanan. Dalam ketepatan yang ada sudah di katakan cukup baik, dimana ada kekurangan dalam hal ketepatan kedatangan waktu petugas pelayanan yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama dan membuang waktu karena harus menunggu kedatangan petugas terlebih dahulu.

Prinsip hemat yaitu mengenai hemat tenaga, baik bagi petugas untuk memberikan pelayanan maupun konsumen yang melakukan perizinan atau menerima pelayanan. Dalam prinsip ini bisa dikatakan baik, hal itu dibuktikan dengan hasil wawancara sebelumnya dimana petugas dalam memberikan penjelasan dengan keseluruhan sesuai dengan dokumen persyaratan yang harus di penuhi, sehingga petugas dan konsumen sama-sama diuntungkan dengan tenaga yang dikeluarkan, sebab petugas sebelumnya sudah menjelaskan keseluruhan sehingga konsumen tidak bolak-balik untuk melengkapi persyaratan dokumen.

Prinsip selamat dalam prinsip ini yang dimaksud adalah mengenai segi keamanan dari pemasangan reklame, tidak hanya keselamatan konsumen yang melakukan izin itu, akan tetapi juga masyarakat yang nantinya akan melewati daerah yang dipasang reklame tersebut. Dalam prinsip ini petugas memberikan pelayanan dengan baik, dimana dalam prinsip ini petugas sudah menjelaskan mengenai ketentuan reklame yang harus di pasang harus kuat dari sisi keamanan, baik dari bawah maupun sampai atas. Sehingga nantinya tidak akan melukai orang yang melewati daerah tersebut yang sudah dipasang reklame.

Ketika memberikan pelayanan petugas harus secara cekatan dalam memperhatikan akurasi dan kecepatan pelayanan. Seperti halnya yang ada di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya, dimana petugas sudah menerapkan dalam pemberian layanan kepada masyarakat dengan memperhatikan akurasi dan kecepatan pelayanan dengan memproses secara langsung permohonan yang diajukan.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait faktor tindakan (*action*) pada pelayanan prima pendirian reklame di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya sudah dilakukan petugas pelayanan, misalnya mengenai kecepatan pelayanan, dimana petugas dalam hal ini

langsung memproses permohonan izin yang dilakukan oleh masyarakat, selain itu juga pelayanan yang diberikan tidak membutuhkan waktu lama. Sehingga tindakan yang diberikan dapat diproses secara langsung oleh petugas, akan tetapi hal tersebut kembali lagi ke masyarakat yang melakukan perizinan. Namun terdapat sedikit kekurangan mengenai ketepatan kedatangan waktu petugas pelayanan yang ada, sehingga mengakibatkan masyarakat atau instansi yang datang untuk melakukan perizinan harus menunggu lama. Sehingga dalam faktor tindakan yang ada di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya dapat dikatakan cukup baik.

4. Faktor Antisipasi (*Anticipation*)

Antisipasi (*Anticipation*) adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang menyangkut kepentingan pelanggan. Dalam pelayanan prima pendirian reklame di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya, antisipasi (*anticipation*) menyangkut pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami mengenai ruas jalan nasional dan desain pendirian reklame yang diperbolehkan, serta dana antisipasi kerusakan bagian jalan ketika reklame di dirikan.

Dalam hal ini petugas mampu memberikan solusi ketika terjadi permasalahan, tidak hanya pemohon izin akan tetapi petugas juga mampu bertanggung jawab ketika ada permasalahan yang terjadi dilapangan. Seperti yang ada di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya Mengenai tanggung jawab yang diberikan petugas, sebelumnya masyarakat yang melakukan permohonan izin sudah dijelaskan terlebih dahulu, selain itu petugas mendengarkan keluhan masyarakat dengan memberikan solusi dan melakukan penanganan ketika nantinya terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga tanggung jawab yang diberikan petugas sudah diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan pemberian solusi apabila terdapat masyarakat yang belum mengerti atau belum memahami mengenai ruas jalan nasional. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas pelayanan memberikan penjelasan secara jelas dan memberikan opsi untuk daerah yang boleh di dirikan reklame. Selain itu membantu konsumen ketika desain reklame yang di ajukan salah maka petugas membantu memberikan pilihan dan masukkan terkait desain yang akan di gunakan misal mengenai tinggi dan desain yang tidak sesuai maka petugas akan membantu memberikan solusi terkait desain, terakhir yaitu mengenai dana kerusakan bagian jalan akibat pendirian reklame. Ketika bagian jalan rusak akibat pendirian reklame tersebut, maka pihak balai tidak meminta dana lagi kepada konsumen yang bersangkutan, karena sebelumnya sudah ada penjelasan oleh petugas, dan dana tersebut diambil dari dana pembayaran pertama, selain itu juga

mendengarkan dan menerima keluhan masyarakat dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan dari faktor antisipasi (*anticipation*) di Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya dapat dikatakan sudah baik dan sudah diterapkan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan penjelasan petugas sebelumnya, dan pemberian solusi yang baik oleh petugas kepada konsumen atau pemohon izin.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Pelayanan Prima Pendirian Reklame Di Perizinan Ruang Milik Jalan Nasional (RUMIJA) Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi pelayanan Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya sudah baik. *Attitude* (sikap) yang diberikan petugas kepada masyarakat mengenai sikap sopan dan santun sudah baik, serta petugas memberikan penjelasan ulang dan bersikap adil. Faktor *attention* (perhatian) yang diberikan petugas kepada masyarakat dapat dikatakan baik, dibuktikan dengan memberikan penjelasan kepada konsumen ketika tidak mengerti mengenai dokumen persyaratan yang dibutuhkan dan menunggu konsumen untuk melengkapi persyaratan yang kurang. Pada faktor *action* (tindakan) cukup baik, proses dalam perizinan yang diberikan petugas baik, ketepatan sasaran petugas dalam menjelaskan kepada konsumen juga sesuai, akan tetapi mengenai ketepatan waktu kedatangan petugas kurang disiplin, serta segi hemat dan selamat yang diberikan petugas juga sudah diterapkan. *Anticipation* (antisipasi) ditunjukkan melalui pemberian solusi ketika terjadi masalah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Pelayanan Prima Pendirian Reklame Di Perizinan Ruang Milik Jalan Nasional (RUMIJA) Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Surabaya yaitu sebagai berikut:

1. Terkait dengan kedisiplinan waktu kedatangan petugas yang kurang tepat waktu, maka kedepannya perlu diperhatikan dalam hal ini, selain tugasnya tentunya kantor atau atasan lebih paham mengenai ini dan tentunya mampu membuat peraturan yang di tujukan kepada pegawainya agar tidak seandainya dalam melakukan tugas yang semestinya. Ketika kedisiplinan petugas kurang maka orang lain juga ikut di rugikan. Maka dari itu perlu adanya peraturan atau sanksi tersendiri bagi petugas yang melanggar, tidak hanya masyarakat yg melakukan perizinan yang mendapatkan sanksi, tetapi juga petugas yang melanggar peraturan.

2. Terkait dengan jadwal rapat yang membahas mengenai perizinan yang diajukan. Dalam rapat tersebut diagendakan setiap hari kamis, akan tetapi hal itu tidak sesuai pada rapat. Ketika sudah ada masyarakat atau instansi yang mengajukan izin, akan tetapi jumlah yang mengajukan kurang dari 5 orang di setiap wilayah yang akan didirikan reklame, maka rapat tersebut tidak dapat dilakukan dan bisa dilakukan ketika jumlah pemohon izin lebih banyak. Untuk itu seharusnya pihak kantor bisa memberi solusi dari masalah ini, selain itu petugas juga harus memberi kepastian kepada pemohon izin yang telah memenuhi persyaratan pengajuan izin, selain itu juga harus mencari cara lain, agar masyarakat atau instansi yang mengajukan izin tidak kecewa.
3. Dalam memberikan pelayanan diperlukan adanya petugas yang datang ke instansi atau masyarakat yang melakukan izin ketika yang bersangkutan tidak hadir atau memenuhi undangan yang diberikan oleh balai, sehingga tidak hanya undangan yang diberikan, akan tetapi harus ada petugas yang datang langsung untuk memberitahu mengenai pemberitahuan tersebut kepada dinas terkait.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. M. Farid Ma'ruf S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Indrawan, Angga. 2017. *Izin Reklame yang Ambruk di Bekasi Sudah Kadaluwarsa*. (<https://www.republika.co.id/> diakses 18 Oktober 2018)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/Kep/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Novianti. 2015. *Pelayanan Izin Reklame Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu*. Palu: Universitas Tadulako (online). (<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/LO/article/view/6991> diakses 17 Oktober 2018)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan.
- Sinambela, Lijian Poltak, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Silvia, Febi. 2018. *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Makassar: Universitas Negeri Makassar (online). (<http://eprints.unm.ac.id/10107/> diakses 17 Oktober 2018)
- Sugiharto, Budi. 2017. *Fenomena Reklame Bodng di Surabaya, Bagaimana Penerbitannya?*. (<https://news.detik.com/> diakses 18 Oktober 2018)
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.