

PENINGKATAN LAYANAN PENERANGAN JALAN DALAM KOTA DI KABUPATEN WAROPEN

IMPROVING STREET LIGHTING SERVICES IN THE CITY IN WAROPEN REGENCY

N Epsen Aronggear*, Harmonis Rante dan Petrus Bachtar

Prodi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Cenderawasih

Jl. Raya Abepura-Sentani, Abepura, Kota Jayapura, Indonesia

*e-mail penulis korespondensi: aronggearpson@gmail.com

ABSTRAK

Kota Waropen sebagai pusat pelayanan di Kabupaten Waropen telah berkembang sejak pemekaran tahun 2003 akan tetapi sarana prasarana transportasi yang mendukung aktivitas di daerah perkotaan belum tersedia lengkap di sana, salah satunya adalah Lampu Penerangan Jalan Umum, sehingga mengurangi kenyamanan pengguna jalan pada malam hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat layanan lampu penerangan pada ruas-ruas jalan di Kota Waropen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan lampu penerangan jalan umum di sana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode analisis deskriptif. Data diperoleh lewat observasi, dokumentasi, dan wawancara informan, yang kemudian dideskripsikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Penerangan Jalan Umum di Kota Waropen masih memerlukan peningkatan pada berbagai dimensi pelayanan publik. Faktor yang mempengaruhi layanan penerangan jalan umum adalah anggaran dan tenaga teknis yang terbatas. Suatu injeksi pengeluaran pemerintah dalam pembangunan infrastruktur, termasuk kelengkapannya seperti PJU yang mendukung keamanan dan kenyamanan dalam berkendara di malam hari, selain demi keselamatan warga, juga dapat mendorong lamanya waktu aktivitas ekonomi hingga malam hari.

Kata kunci : *Peningkatan Layanan, Penerangan Jalan, Kota Waropen*

ABSTRACT

Waropen City as a service center in Waropen Regency has developed since its expansion in 2003, however the transportation infrastructure that supports activities in urban areas is not yet fully available there, one of which is public street lighting, thereby reducing the comfort of road users at night. This research aims to identify the level of lighting services on roads in Waropen City and the factors that influence the quality of public street lighting services there. This research uses a qualitative approach and uses descriptive analysis methods. Data was obtained through observation, documentation and interviews with informants, which were then described. The research results show that public street lighting services in Waropen City still require improvement in various dimensions of public services. Factors that influence public street lighting services are limited budget and technician personnel. An injection of government spending in infrastructure development, including equipment such as PJUs that support safety and comfort when driving at night, in addition to the safety of citizens, can also encourage longer periods of economic activity until the evening.

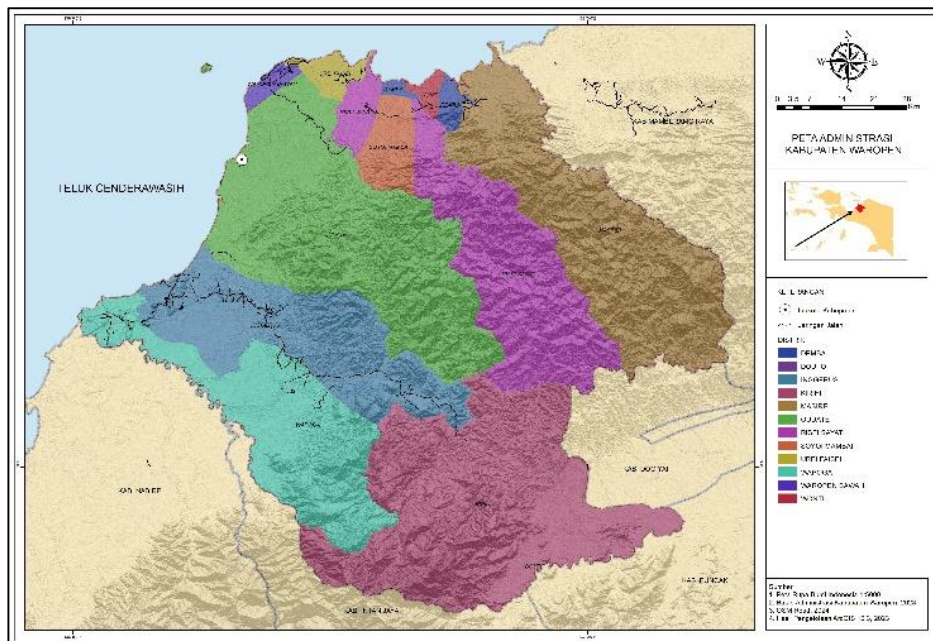
Keywords: *Service Improvement, Street Lighting, Waropen Regency*

I. PENDAHULUAN

Kabupaten Waropen adalah salah satu kabupaten di Provinsi Papua dengan persentase luas wilayah sekitar 1,70 persen dari luas Provinsi Papua dan merupakan pemekaran dari Kabupaten Yapen Waropen pada tahun 2003. Kabupaten Waropen terletak pada posisi 1350 93' 00"- 1370 42' 00" BT dan 30 35'00"- 20 12' 00" LS. Kabupaten

Waropen memiliki luas 10.843,97 Km² dan terdiri dari 12 distrik, yaitu: Distrik Waropen Bawah, Inggerus, Urei Faisei, Oudate, Wapoga, Masirei, Risei Sayati, Demba, Soyoi Mambai, Wonti, Walani, dan Kirihi. Ibu kota kabupaten ini terletak di Distrik Oudate akan tetapi daerah yang cenderung lebih berkembang dan memiliki fasilitas layanan lebih lengkap adalah Distrik Waropen Bawah dan Distrik

Urei Faisei, yang berdampingan letaknya (lihat Gambar 2). Beberapa kantor pemerintahan kabupaten berada di wilayah tersebut. Kedua distrik tersebut memiliki jumlah penduduk yang lebih banyak dan tingkat kepadatan penduduk yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan distrik-distrik lainnya di Kabupaten Waropen.



Gambar 1. Wilayah Administrasi Kabupaten Waropen



Gambar 2. Wilayah Distrik Waropen Bawah dan Distrik Urei Faisei, Kabupaten Waropen
Sumber: Kabupaten Waropen Dalam Angka, 2022

Berdasarkan perspektif sejarah sosial budaya, Held (1974) telah membagi wilayah Waropen atas ada 3 (tiga) wilayah hukum adat yang tercermin pada penggunaan bahasa sehari-hari. Wilayah tersebut adalah wilayah Waropen Ambumi, wilayah Waropen Kai dan wilayah Waropen Ronari. Kabupaten Waropen sampai sekarang masih merupakan daratan yang tertutup hutan lebat, ditambah morfologi perbukitan yang menyebabkan sebagian besar desa sulit dijangkau karena prasarana jalan masih terbatas di sana. Sampai saat ini transportasi air merupakan moda transportasi yang dominan digunakan untuk mencapai wilayah Waropen Timur dan Waropen Bagian Barat. Di daerah perkotaan Waropen, yang meliputi Distrik Waropen Bawah dan Distrik Urei Faisei, selanjutnya disebut Kota Waropen, walaupun sudah ada prasarana jalan akan tetapi belum semua dilengkapi dengan penerangan sehingga mengurangi kenyamanan pemakai jalan, baik pengguna kendaraan maupun pejalan kaki, bila bergerak saat malam hari.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam suatu organisasi manapun manusia sebagai rakyat yang menjadi pendiri, pemilik dan pemegang kedaulatan negara. Untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhannya diperlukan pemerintahan yang responsif dan aspiratif, pemerintahan tersebut bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut antara lain berupa layanan publik, jaminan keamanan, jaminan kesejahteraan, jaminan keadilan, dan sebagainya. Pemerintah yang responsif dan aspiratif dapat diwujudkan dengan cara meningkatkan kualitas layanan dimana pelayanan sebagai fungsi utama pemerintah. Adanya keterbatasan kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, mengakibatkan masyarakat membutuhkan pihak lain untuk mengatasi kekurangan kebutuhan dan kepentingannya. Pemenuhan kebutuhan atau kepentingan dimaksud hanya dapat terealisasi bila ada pihak lain yang memenuhi atau yang memberi pelayanan.

Sampai saat ini layanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) di Kota Waropen belum maksimal. Ada beberapa faktor penentu tingkat layanan LPJU, antara lain: kelas jalan, jumlah persimpangan, dan volume lalu lintas. Volume lalu lintas memiliki korelasi dengan tingkat keselamatan pengguna jalan. Volume lalu lintas yang lebih tinggi akan meningkatkan angka kecelakaan dan salah satu aspek yang dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kualitas lampu jalan adalah

intensitas lalu lintas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat layanan lampu penerangan pada ruas-ruas jalan di Kota Waropen dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan lampu penerangan jalan umum di sana.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2013), pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, serta teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat kualitatif dan induktif, yang mana hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna dan generalisasi.

Penilaian kualitas pelayanan publik adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception expectation gap*). Penilaian kualitas pelayanan publik menurut Moenir (2010:186) didasarkan pada lima dimensi kualitas, yaitu: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi-dimensi ini berlaku sebagai indikator terkait pelayanan publik, termasuk Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU). Beberapa indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (Parasuraman dalam Tjiptono, 2000: 70):

- *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi
- *Reliability*, kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan
- *Responsiveness*, kemampuan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap
- *Assurance*, mencakup kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan
- *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Hendarsono dalam Suyanto (2005:171-172), informan penelitian ini meliputi tiga macam, yaitu:

- Informan kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Informan utama dalam penelitian ini adalah pimpinan atau staf pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM dan Transmigrasi Kabupaten Waropen, Bidang Perindustrian, Seksi Pertambangan dan Energi, selaku penanggung jawab dalam pelayanan penerangan jalan umum. Informan lainnya yang dianggap penting adalah sopir kendaraan sewa dan angkutan umum, tukang ojek, dan warga pengendara pengguna jalan. Pedoman wawancara berbentuk pertanyaan terstruktur dan bersifat terbuka. Selain dengan wawancara, data juga diperoleh lewat observasi dan dokumentasi di lapangan.

Proses analisis data selanjutnya meliputi :

- Reduksi data; melakukan penyederhanaan, pengabstraksian dan pengtransformasian terhadap data yang diperoleh di lapangan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, dengan tujuan lebih mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, menyeleksi data sesuai masalah yang diteliti.
- Penyajian data dalam bentuk matriks, skema dan gambar dengan maksud lebih memudahkan dalam membuat kesimpulan.
- Verifikasi dan penarikan kesimpulan. Melakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh berdasarkan hasil triangulasi melalui data wawancara, dokumentasi dan observasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Daerah perkotaan Waropen yang meliputi Distrik Waropen Bawah dan Distrik Urei Faisei terletak di daerah pesisir dan telah dihubungkan dengan satu jaringan jalan utama yang sejajar dengan garis pantai (lihat Gambar 3). Telah disebutkan sebelumnya bahwa jumlah penduduk dan kepadatan penduduk di daerah perkotaan tersebut lebih tinggi bila dibandingkan dengan distrik-distrik lainnya di Kabupaten Waropen (lihat Tabel 1). Oleh karena itu layanan publik pada daerah tersebut perlu lebih diperhatikan, termasuk LPJU.

Tabel 1. Jumlah dan Kepadatan Penduduk Menurut Distrik di Kabupaten Waropen Tahun 2021

No	Distrik	Luas (Km ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1	Waropen Bawah	246,65	8.050	30,40
2	Inggerus	1.402,70	2.060	1,47
3	Urei Faisei	131,27	11.500	87,61
4	Oudate	1.581,27	2.560	1,62
5	Wapoga	885,73	2.350	2,65
6	Masirei	297,15	1.650	5,56
7	Risei Sayati	312,43	990	3,18
8	Demba	942,18	1.380	1,47
9	Soyoi Mambai	157,76	1.130	7,19
10	Wonti	414,34	1.210	2,91
11	Walani	2.128,04	-	-
12	Kirihi	2.326,45	3.320	1,43
Jumlah / Rata-Rata		10.843,97	36.200	3,34

Sumber: Kabupaten Waropen Dalam Angka, 2022

Penerangan jalan umum atau disebut dengan PJU adalah fasilitas publik berupa lampu jalan yang ada di jalan umum. PJU merupakan aset Pemerintah Kota, dan pihak PLN (Perusahaan Listrik Negara) hanya sebagai penyedia pasokan tenaga listrik saja. Fungsi dari penerangan jalan umum antara lain: untuk keselamatan pengguna jalan yang bisa terhindar dari kecelakaan akibat jalan yang rusak, fungsi keamanan yang meminimalisir tingkat kejahatan di malam hari, dan perjalanan yang bisa aman dari berbagai hal buruk saat malam hari (Mansur, 2015).

Berdasarkan Badan Standarisasi Nasional (BSN SNI 7391:2008) penerangan jalan di kawasan perkotaan memiliki fungsi antara lain:

- 1) Menghasilkan kontras antar objek dan permukaan jalan.
- 2) Sebagai alat bantu navigasi pengguna jalan.
- 3) Meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan, khususnya pada malam hari.
- 4) Mendukung keamanan lingkungan.
- 5) Memberikan keindahan lingkungan jalan.

Berdasarkan Badan Standar Nasional (BSN) 7391:2008, perencanaan penerangan jalan terkait dengan hal-hal berikut ini:

- a) Volume lalu lintas, baik kendaraan maupun lingkungan yang bersinggungan seperti pejalan kaki, pengayuh sepeda, dll.
- b) Tipikal potongan melintang jalan, situasi jalan dan persimpangan jalan.
- c) Geometri jalan, seperti alinyemen horisontal, alinyemen vertikal, dll.
- d) Tekstur perkerasan dan jenis perkerasan yang mempengaruhi pantulan cahaya lampu penerangan.

Pemilihan jenis dan kualitas sumber lampu, data fotometrik lampu dan lokasi sumber listrik didasarkan pada:

- Beberapa tempat yang memerlukan perhatian khusus dalam perencanaan penerangan jalan antara lain:

- g) Tempat-tempat lain di mana lingkungan jalan banyak berinterferensi dengan jalannya.

Menurut Sujono dkk (2022), penentuan kualitas lampu penerang jalan umum perlu mempertimbangkan 6 aspek, yaitu:

- a) Kuat rata-rata penerangan; Besarnya kuat penerangan didasarkan pada standar yang sudah ditentukan oleh BSN SNI tentang penerangan jalan umum. Pada tiap jenis jalan memiliki kuat rata-rata penerangan yang berbeda. Kriteria tersebut adalah 1-4 Lux untuk jenis jalan trotoar, jenis jalan lokal dengan 2-5 lux, jenis jalan kolektor dengan 3 – 7 lux, jenis jalan arteri dengan 15 – 20 lux, dan persimpangan dengan 20 – 25 lux
- b) Distribusi Cahaya; Kerataan cahaya pada jalan merupakan hal yang penting, untuk itu harus ditentukan faktor cahaya yang merupakan perbandingan kuat penerangan pada bagian tengah lintasan dengan tepi jalan.
- c) Cahaya yang menyilaukan dapat menyebabkan kelelahan mata, perasaan tidak nyaman dan kemungkinan kecelakaan. Untuk mengurangi

silau tersebut maka digunakan 'gelas' yang berfungsi sebagai filter cahaya.

- d) Arah pancaran cahaya dan pembentukan bayangan.
- e) Warna dan perubahan warna; Pelepasan gas tekanan tinggi berpengaruh terhadap warna tertentu.
- f) Lingkungan berkabut maupun berdebu mempunyai faktor absorpsi terhadap cahaya yang dipantulkan oleh lampu.

Jalan dan besarnya pencahayaan yang digunakan sebagai penerangan lampu jalan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kelas sebagai berikut:

- a) Jalan arteri primer merupakan jalur jalan penampung kegiatan lokal dan regional dengan lalu lintas sangat padat sehingga perlu penerangan jalan yang optimal.
- b) Jalan arteri sekunder merupakan jalur jalan penampung kegiatan lokal dan regional sebagai pendukung jalan arteri primer, di mana kondisi lalu lintas pada jalur ini padat sehingga memerlukan lampu yang sama dengan arteri primer.
- c) Kolektor primer merupakan jalur pengumpul dari jalan-jalan lingkungan sekitarnya yang akan bermuara pada jalan arteri primer maupun arteri sekunder. Jenis lampu yang akan digunakan lebih rendah daripada jalan arteri.
- d) Jalan lingkungan merupakan jalur jalan lingkungan perumahan, pedesaan atau perkampungan.

Kota Waropen dilewati oleh 4 ruas jalan arteri yang berfungsi sebagai jalur transportasi utama dalam skala regional. Ruas jalan arteri tersebut berfungsi dalam meningkatkan peran kota untuk melayani daerah di sekitarnya. Oleh sebab itu dibutuhkan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) dalam kota untuk memenuhi standar kebutuhan dimaksud. Keempat ruas jalan tersebut perlu mendapat LPJU dengan alasan sebagai berikut: 1. jalan arteri memiliki prioritas yang lebih tinggi daripada jalan kolektor, jalan lokal, serta jalan lingkungan, penggunaan jenis lampu dengan daya tinggi sebagian besar digunakan untuk jalan arteri; 2. berdasarkan data dari Kepolisian Resor Kabupaten Waropen tahun 2022, diketahui bahwa jumlah kejadian kecelakaan tertinggi terjadi di jalan arteri.

Komposisi kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Waropen didominasi sepeda motor roda 2 (88,39%), jenis kendaraan yang juga merupakan penyumbang terbesar dalam kecelakaan lalu lintas di jalan perkotaan. Dengan karakteristiknya yang lebih mudah bergerak bila dibandingkan dengan mobil, pengendara sepeda motor cenderung melarikan kendaraannya dengan kecepatan tinggi.

Bila hal ini tidak didukung pula dengan kondisi jalan yang memadai, salah satunya lampu penerangan jalan di malam hari, maka akan berkontribusi pada terjadinya kecelakaan lalu lintas di jalan.

Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan dan Kepemilikan di Kabupaten Waropen Tahun 2021

Jenis Kendaraan	Perorangan	Umum/Perusahaan	Pemerintah	Jumlah
Sedan	2	0	0	2
Minibus	77	6	67	150
Jip	3	0	11	14
Bis Mikro	0	0	36	36
Pick Up	38	84	87	209
Truk	14	34	10	58
Sepeda Motor	2.157	0	1.610	3.767
Sepeda Motor Roda 3	4	0	18	22
Mobil Ambulans	0	0	4	4
Jumlah	2.295	124	1.843	4.262

Sumber: Kabupaten Waropen Dalam Angka, 2022



Gambar 4. Kondisi Beberapa Ruas Jalan di Kota Waropen Pada Malam Hari

Sumber: Dokumentasi Lapangan, 2023

Dalam penelitian ini ada beberapa indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana layanan Lampu Penerangan Jalan Umum yang ada di Kota Waropen, yaitu: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *emphaty*, dan data dari setiap indikator yang diperoleh dari hasil wawancara informan, dideskripsikan berikut ini.

Tangibility

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Salah seorang informan, Fajar Hidayat selaku sopir mobil rental, memberikan pernyataannya berikut ini:

“Penerangan jalan umum adalah lampu yang digunakan untuk menerangi jalan dan memudahkan orang yang jalan dan yang menggunakan kendaraan. Tetapi lampu jalan memiliki pencahayaan yang kurang jelas sehingga pengguna jalan agak sulit melihat jalan di malam hari” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Ungkapan serupa dikemukakan Bapak Yusak selaku sopir mobil L 300 yang mengatakan bahwa:

“Sejauh ini sudah agak baik karena sudah ada lampu jalan akan tetapi lampunya lebih cocok di jalan gang bukan di jalan raya. Selain itu, jaraknya juga berjauhan dari lampu yang satu dengan lampu lain” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Lidia Woru mengatakan hal yang sama dengan kedua informan sebelumnya, yaitu:

“Pelayanan lampu jalan umum di Kota Waropen sangat bagus sekali, tetapi lampu yang digunakan kurang terang dan jarak antar lampu kalau bisa jangan terlalu berjauhan agar jalannya bisa terang” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Pada dimensi *tangibility*, dapat disimpulkan bahwa kuantitas maupun kualitas lampu penerangan jalan umum di Kota Waropen masih belum memadai.

Reliability

Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, (2000: 70), *reliability* atau kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam penelitian ini, institusi yang memberikan pelayanan LPJU adalah Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM dan Transmigrasi Kabupaten Waropen lewat Bidang Perindustrian, Seksi Pertambangan dan Energi, bersama institusi PLN sebagai penyedia listrik. Fajar Hidayat selaku sopir mobil rental yang sering melintasi jalan dalam kota di Kabupaten Waropen mengatakan demikian:

“Petugas selalu respon yang cepat dan mendengarkan keluhan dari pelanggan, saat ada kerusakan dari pihak pelayanan. Petugas pun akan memberikan solusi dan arahan kepada pelanggan agar mereka bisa menyampaikan keluhan mereka soal permasalahan listrik pada petugas customer service agar masalah mereka dapat teratasi dengan baik” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Ungkapan tersebut dipertegas Ibu Lidia Woru selaku pengguna jalan Kota di Kabupaten Waropen yang menjelaskan bahwa:

“Konsistensi kinerja petugas terhadap pelanggan sangat baik dan selalu dilakukan tepat waktu. Sejauh ini yang saya lihat pekerjaan kesanggupan petugas dalam menangani masalah listrik mereka selalu mampu dalam menangani masalah tersebut” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Senada dengan pernyataan tersebut, Pak Hendri selaku tukang ojek mengatakan bahwa:

“Petugas harus memberikan pelayanan sesuai apa yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan, harus menyampaikan kepada pelanggan jika ada kerusakan dan petugas segera untuk memperbaiki kerusakan tersebut agar pelanggan merasa nyaman dengan pelayanannya” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pengguna jalan yang kesehariannya sebagai sopir mobil L 300, yakni Bapak Yusak yang menjelaskan bahwa:

“Petugas selalu mengerjakan tugasnya dengan baik dan dilakukan tepat waktu. Petugas selalu menangani permasalahan listrik, mereka mengerjakan tugas dengan sangat baik” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Tanggapan berbeda dikemukakan oleh Ibu Yosina Mbiri selaku PNS yang berasal dari Kampung Baino Jaya:

“Pelayanan penerangan jalan umum sejauh ini tidak ada konsistensi. Petugas belum sanggup dalam menangani permasalahan. Selama ini belum mampu mewujudkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Demikian juga dengan pernyataan Bapak Milfa Imbiri selaku wiraswastawan yang mengatakan bahwa:

“Petugas belum mampu dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Para petugas sangat antusias dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat atau pengguna lampu jalan namun para petugas belum memahami secara rinci setiap keluhan” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Sementara itu, Ibu Rina Watapa selaku wiraswastawan yang menjadi pengguna jalan umum mengatakan bahwa:

“Kalau mengenai kinerja, petugas sangat baik. Petugas sangat profesional dalam menanggapi keluhan konsumennya. Petugas selalu melakukan tugasnya tepat waktu” (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Perlu diperhatikan bahwa ada perbedaan tugas antara pihak pemerintah daerah sebagai penyelenggara LPJU dan pihak PLN sebagai penyedia listrik untuk LPJU. Terkait petugas PLN, mayoritas informan menyatakan kepuasan atas kinerja mereka. Akan tetapi untuk ketersediaan fasilitas LPJU yang masih belum memadai saat survei dilakukan, mayoritas informan menyatakan ketidakpuasannya.

Sehubungan dengan pernyataan dari beberapa informan di atas, Bapak Paharudin selaku Kasubbag Perencanaan Dinas Perindustrian,

Perdagangan, Koperasi dan UKM dan Transmigrasi Kabupaten Waropen, menjelaskan bahwa:

"Secara riil atau nyata, konsistensi kinerja pegawai sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam melanjutkan pelaporan, meskipun untuk fasilitas penunjang seperti peralatan dalam rangka peningkatan pelayananpun belum tersedia" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Rendahnya tingkat *realibity* petugas layanan PJU lebih disebabkan karena belum tersedianya fasilitas penunjang pekerjaan mereka.

Responsiveness

Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2000: 70) mengatakan bahwa *responsiveness* atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dengan demikian tanggapan untuk layanan penerangan lampu jalan Kota di Kabupaten Waropen dapat dilihat dari bagaimana tanggapan dari pengguna jalan. Berikut ini keterangan Bapak Milfa Imbiri selaku wiraswastawan:

"Sampai saat ini petugas belum sanggup untuk menangani permasalahan ini. Petugas belum mampu mewujudkan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Bahkan para petugas belum memberikan tanggapan dan merespon tentang pelayanan lampu jalan" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Hendri selaku tukang ojek memberikan pernyataannya sebagai berikut:

"Petugas harus merespon pelanggan sesuai dengan pelayanan PJU di Kabupaten Waropen karena PJU merupakan salah satu fasilitas yang sangat membantu aktivitas masyarakat. Dan petugas harus menangani permasalahan lampu dengan cepat sehingga tidak ada masalah antara pihak petugas dengan pelanggan" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Ibu Rina selaku wiraswastawan menjelaskan bahwa para petugas telah melakukan pekerjaannya dengan baik. Berikut ini hasil wawancara dengan beliau:

"Respon petugas sangat baik ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan mengenai permasalahan lampu" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Ibu Yosina Imbiri selaku PNS mengatakan bahwa:

"Petugas belum memberikan tanggapan atau merespon tentang pelayanan lampu jalan selama ini" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Bapak Yusak selaku sopir mobil L 300 mengatakan sebaliknya. Para petugas melaksanakan layanan dengan sangat baik,

sebagaimana hasil wawancara dengan beliau berikut ini:

"Petugas selalu siaga saat ada pelanggan yang menyampaikan keluhan mengenai masalah listrik" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Senada dengan itu, Ibu Lidia Woru mengungkapkan hal yang sama, yaitu:

"Petugas selalu merespon keluhan atau masalah yang disampaikan oleh pelanggan tentang adanya kerusakan atau gangguan mengenai lampu jalan" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Kemudian Bapak Fajar Hidayat, selaku sopir mobil rental, mengatakan bahwa:

"Daya tanggap petugas dilihat dari petugas mendengarkan keluhan pelanggan, mendengarkan kritik pelanggan dengan menentukan waktu untuk mengatasi masalah tersebut. Petugas meminta maaf atas permasalahan" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Pada dimensi *responsiveness*, dapat disimpulkan bahwa petugas LPJU belum memberikan respons yang baik terhadap keluhan pengguna jalan atas kurangnya penerangan di jalan umum. Sama seperti pada dimensi sebelumnya, bila ada informan yang menyatakan kepuasannya atas kinerja, itu sebenarnya lebih banyak ditujukan bagi petugas PLN.

Assurance (Jaminan)

Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2000: 70), *assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan, terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Berdasarkan hasil penelitian ini, jaminan untuk layanan lampu jalan umum kota di Kabupaten Waropen dapat dilihat dari beberapa komentar para informan berikut ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rina selaku wiraswastawan sekaligus sebagai pengguna jalan umum kota di Kabupaten Waropen, menyatakan bahwa para petugas menunjukkan sikap yang sangat baik dan ramah.

"Sikap petugas sangat baik dan ramah terhadap pekerjaan. Petugas sangat sigap dan didukung dengan pelayanan satu kali dua puluh empat jam. Mengenai rasa nyaman terhadap pekerjaan, petugas selalu memberikan informasi apabila adanya perbaikan lampu sehingga pelanggan dapat mengetahui informasi tersebut" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Bapak Milfa Imbiri selaku wiraswastawan menerangkan hal yang berbeda. Menurutnya petugas layanan penerangan jalan dalam kota di Kabupaten Waropen belum menunjukkan sikap

yang ramah, sebagaimana kutipan wawancara berikut ini:

"Selama ini para petugas belum terlihat keramahan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Hal senada diungkap oleh pengguna jalan yang lain sebagai informan. Ibu Yosina Bibiri selaku PNS memaparkan bahwa:

"Selama ini dalam melayani pelayanan lampu jalan para petugas belum terlihat sikap keramahan ataupun tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan. Belum mampu dalam memberikan rasa aman atas kesalahan dalam layanan penerangan jalan umum" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Sementara itu, Bapak Hendri selaku tukang ojek di di Kampung Kheman Jaya mengatakan bahwa:

"Petugas harus merespon pelanggan mengenai pelayanan PJU di Kabupaten Waropen karena PJU merupakan salah satu fasilitas yang sangat membantu aktivitas masyarakat dan petugas juga harus menanggapi permintaan listrik tersebut dengan cepat sehingga tidak ada masalah pelayanan" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Dari hasil wawancara beberapa informan dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam layanan penerangan lampu jalan bisa dikatakan belum ada. Terkait dimensi jaminan ini, Bapak Paharudin selaku Kasubag Perencanaan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dan Transmigrasi Kabupaten Waropen menjelaskan bahwa:

"Kondisi sarana dan prasarana dalam pelayanan saat ini belum memadai atau minim sekali. Untuk fasilitas penunjang seperti peralatan dalam rangka peningkatan pelayanan pun belum tersedia" (hasil wawancara pada 21 Agustus 2023).

Empathy

Empathy atau kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan memahami kebutuhan masyarakat lebih banyak ditunjukkan oleh petugas PLN. Sebagian besar informan menyatakan ketidakpuasan atas layanan lampu penerangan jalan umum di Kota Waropen pada beberapa dimensi seperti yang sudah disebutkan di atas. Dari jawaban-jawaban yang telah diberikan, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *empathy* juga dinilai kurang oleh para informan yang diwawancarai.

Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Penerangan Jalan Umum

Rendahnya layanan LPJU ini lebih dikarenakan kurangnya dukungan fasilitas maupun sumber daya untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Kendala yang dihadapi dalam layanan penerangan jalan umum antara lain terkait dengan fungsi monitoring yang belum terlaksana dengan baik, pemeriksaan kegiatan operasional, penerimaan pengaduan dan teknisi lapangan yang terbatas. Jumlah tenaga teknis dan juga sarana kendaraan operasional yang dimiliki pemerintah masih minim.

Menurut Bapak Paharudin selaku Kasubag Perencanaan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dan Transmigrasi Kabupaten Waropen, faktor yang mempengaruhi layanan adalah: adanya anggaran untuk Layanan Penerangan Jalan Umum (LPJU), Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang teknis, dan pengadaan lahan atau lokasi pemasangan LPJU yang tidak masuk dalam sengketa (hasil wawancara / 23 Agustus 2023).

Dengan adanya kendala yang berorientasi pada anggaran dan jumlah tenaga teknis di Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM dan Transmigrasi Kabupaten Waropen, maka penanganannya diprioritaskan pada kedua faktor tersebut. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Paharudin selaku Kasubag Perencanaan yang menjelaskan bahwa:

"Kita lebih cermat lagi bahkan dalam penyusunan anggaran lebih disertai pada anggaran LPJU, dan juga menyiapkan tenaga teknis yang cukup agar kita bisa lebih baik dari sekarang" (hasil wawancara / 23 Agustus 2023).

Dari pos pajak penerangan jalan yang dibayarkan oleh masyarakat pada setiap pembayaran pemakaian listrik, maka seharusnya pemerintah mampu mengelolanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan penerangan jalan umum ini. Akan tetapi kadang pajak yang terkumpul tidak sebanding dengan besarnya kebutuhan di daerah yang baru berkembang.

Dalam konsep makroekonomi, pengeluaran pemerintah (*government expenditure*) untuk pembelian barang dan jasa merupakan injeksi terhadap perekonomian yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi. Pengeluaran pemerintah merupakan pengeluaran eksogen yang besarnya ditentukan oleh sejauh mana ketersediaan anggaran pemerintah yang diperoleh dari pajak (*fiscal policy*).

Suatu injeksi pengeluaran pemerintah dalam hal ini pembangunan infrastruktur di suatu daerah tidak hanya menaikkan pendapatan di daerah yang bersangkutan, tetapi juga menyebarkan kekuatan pendorong kepada daerah-daerah sekitarnya yang saling berhubungan melalui kenaikan impor. Pengeluaran pemerintah biasanya ditujukan pada upaya penyediaan infrastruktur berupa fasilitas umum, maupun berupa transfer langsung yang

ditujukan untuk mengatasi masalah kemiskinan dan kesenjangan pendapatan.

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi di wilayahnya lewat perbaikan sarana prasarana infrastruktur, Pemerintah Kabupaten Waropen perlu lebih memperhatikan kepentingan publik, khususnya dalam hal LPJU, dan menyediakan anggaran pembangunan yang memadai untuk itu. Keamanan dan kenyamanan dalam berkendara di malam hari yang diberikan antara lain oleh LPJU ini, selain demi keselamatan warga, juga dapat mendorong lamanya waktu aktivitas ekonomi hingga malam hari.

IV. KESIMPULAN

Mengacu pada hasil pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Layanan Penerangan Jalan Umum di Kota Waropen masih memerlukan peningkatan pada berbagai dimensi pelayanan publik.
2. Faktor yang mempengaruhi layanan penerangan jalan umum adalah anggaran dan tenaga teknis yang terbatas. Dengan demikian maka langkah awal untuk meningkatkan layanan penerangan jalan umum di masa mendatang adalah meningkatkan jumlah anggaran untuk mendukung perlengkapan di lapangan dan meningkatkan kuantitas serta kualitas tenaga teknis dalam layanan lampu jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainy, N. Z., dan Rino A. N. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12 (02).
- Alfatiry, A. R. (2018). Implementasi Penerangan Jalan Umum (PJU) Sebagai Suatu Tinjauan Konsep Pelayanan Umum di Kota Tangerang. *Jurnal MoZaiK*, 10(2), 88-98.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Waropen. (2022). *Kabupaten Waropen Dalam Angka Tahun 2022*.
- Badan Standarisasi Nasional (2008). SNI 7391 : 2008 Spesifikasi Penerangan Jalan di Kawasan Perkotaan.
- Desmira, D. (2022). "Aplikasi Sensor LDR (Light Dependent Resistor) Untuk Efisiensi Energi Pada Lampu Penerangan Jalan Umum." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 9 (1): 21-29.
- Dwijosusilo, K., dan Erwin I. (2019). Pelayanan Pengaduan Masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di Unit Pelaksana Teknis

- Penerangan Jalan Umum Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2 (2).
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Hadi, S. (1991). *Metodologi Reseach II*. Jakarta: Andi Offset.
- Huberman, Miles, and Matthew B. Miles. (1992) *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Mansur. (2015) "Analisis Kelistrikan Lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) Kawasan Perkantoran Kabupaten Konawa Selatan." *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Teknik Mesin*, 7(1): 33-40.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (2013). Bandung: Alfabeta.
- Sujono, Sufaidah, Siti., Almukhofi, M. U., Wahyunugroho, S. N., dan Iflahah, E. (2022). Pendampingan Penerangan Jalan Umum (PJU) Berbasis Tenaga Surya dan LED di Desa Jatiwates Kecamatan Tembelang. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3(3) : 137-140.
- Suyanto, M. (2005). *Introduction to Information Technology for Business*. Yogyakarta: ANDI Publisher.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy Offset.