

RESPONSIVITAS PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG KOTA SURAKARTA DALAM PENANGANAN
PERMASALAHAN PRASARANA DRAINASE DI KELURAHAN SEWU,
KECAMATAN JEBRES,
KOTA SURAKARTA

Oleh

Arini Hermiyanti Eka Putri

Abstrak

Komponen infrastruktur pada dasarnya sangat banyak, salah satunya yaitu drainase. Drainase merupakan bangunan air yang berfungsi untuk membuang kelebihan air sehingga genangan air dapat dicegah. Drainase di Kota Surakarta, khususnya di Kelurahan Sewu mengalami penurunan kapasitas sehingga muncul genangan air di musim hujan. Genangan air di Kelurahan Sewu tidak mengalami perubahan dari waktu ke waktu dibandingkan Kelurahan lain di kota Surakarta. Penelitian ini mendeskripsikan Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Surakarta dengan indikator Dwiyanto: ada atau tidaknya ada keluhan masyarakat, sikap aparat dalam merespons keluhan masyarakat, tindakan aparat untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat sistem pelayanan yang berlaku. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan teknik pengambilan sample menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat responsivitas DPUPR Kota Surakarta tergolong sedang. Pelayanan infrastruktur drainase masih menimbulkan keluhan dari masyarakat. Dalam merespon keluhan masyarakat, DPUPR bersikap terbuka dan cermat. Dalam tindakan penanganan, DPUPR sudah cukup baik. Dalam menempatkan masyarakat melalui sosialisasi, DPUPR masih jarang dilakukan. Agar tingkat responsivitas DPUPR dapat ditingkatkan, perlu adanya pendidikan dan pelatihan bagi para staf, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Responsivitas; Infrastruktur; Drainase; Surakarta

Pendahuluan

Prasarana dan sarana (infrastruktur) merupakan bangunan dasar yang sangat diperlukan untuk mendukung kehidupan masyarakat dalam suatu ruang yang terbatas agar masyarakat dapat bermukim dengan nyaman dan dapat bergerak dengan mudah dalam segala waktu dan cuaca, sehingga dapat hidup dengan sehat dan dapat berinteraksi satu dengan yang lainnya dalam mempertahankan kehidupannya. Peran utama dari infrastruktur ini

untuk mendukung berfungsinya suatu sistem tatanan kehidupan sosial-ekonomi masyarakat.

Pembangunan infrastruktur merupakan bagian dari agenda Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2015-2019 bertujuan untuk kesejahteraan rakyat yang harus dilaksanakan secara berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan umum. Sebagai bagian integral dari pembangunan nasional,

pem-bangunan infrastruktur diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan umum, baik secara kuantitas maupun kualitas, sehingga ketersediaannya yang memadai dapat meningkatkan ke-sejahteraan dan men-dorong pertumbuhan ekonomi daerah. Pemerintah sebagai penyelenggara utama pembangunan memiliki kewenangan yang dapat memaksimalkan potensi dan sumber daya yang tersedia dalam pembangunan infrastruktur.

RPJMN tahun 2015-2019 menegaskan bahwa pembangunan infrastruktur sangat penting, terutama se-bagai prasyarat kesuksesan pembangunan di berbagai sektor. Pada dasarnya, pem-bangunan infrastruktur yang memadai dan berkualitas akan memberikan kemudahan bagi para penggunanya untuk lebih produktif lagi dalam melakukan kegiatannya. Untuk itu, pemerintah berupaya melakukan pembangunan infra-struktur yang dilakukan dengan mengedepankan prinsip adil, terbuka, dan saling menguntungkan.

Suryokusumo (2008:69) mengungkapkan bahwa baik buruknya wajah sebuah kota bisa dilihat dari ketersediaan dan pengelolaan in-frastruktur yang ada di kota tersebut. Semakin lengkap, tertata, terawat dan terpelihara menunjukkan bahwa pengelolaan infrastruktur dilakukan secara baik. Namun, sebaliknya, jika infrastruktur yang ada tidak tertata dan terpelihara secara baik menunjukkan bahwa pengelolaannya tidak dilakukan secara baik.

Sebagai suatu sistem, komponen infrastruktur pada

dasarnya sangat luas dan banyak, salah satunya yaitu drainase. Drainase merupakan bangunan air yang berfungsi untuk mengurangi atau membuang kelebihan air dari suatu kawasan atau lahan ke tujuan akhir, yakni perairan bebas berupa sungai, danau, maupun laut, sehingga genangan air pada lahan perkotaan dapat dicegah dan lahan dapat difungsikan secara optimal (Suripin, 2004:8). Drainase menjadi langkah alternatif, khususnya di area perkotaan untuk mengeringkan permukaan agar air mengalir secara optimal saat musim hujan. Ini disebabkan Ruang Terbuka Hijau (RTH) sebagai lahan resapan air di perkotaan sudah tidak berfungsi dengan maksimal akibat lahan yang didominasi oleh permukiman penduduk.

Pentingnya drainase ini telah tercantum dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 12/PRT/M/2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan. Di dalam peraturan tersebut dijelaskan tentang berbagai komponen dan aspek pokok seperti bagian-bagian pendukung drainase, para penyelenggara, dan tahap-tahap pelaksanaan pem-bangunan, yang dimaksudkan untuk menciptakan lingkungan perkotaan yang sehat dan bebas dari banjir.

Mewujudkan kawasan perkotaan yang sehat dan bebas dari banjir merupakan salah satu tujuan penerapan *good governanace* dalam penyediaan prasarana drainase yang berkualitas. Apabila tujuan tersebut berhasil diwujudkan, maka akan memperoleh manfaat dan *image* yang positif. Hal ini sesuai dengan pendapat Suripin (2008:8) yang

menyatakan bahwa kualitas manajemen suatu kota dapat dilihat dari kualitas drainase yang ada. Kota dengan drainase yang bagus akan tampak indah, serasi, dan maju. Sebaliknya, kota dengan drainase yang buruk akan terkesan kotor, jorok, dan terbelakang.

Akan tetapi dalam kenyataannya, keadaan drainase beberapa kota di Indonesia masih banyak yang mengalami penurunan kapasitas bersamaan dengan pesatnya pertumbuhan permukiman. Dampak buruk terkait dengan hal ini adalah munculnya genangan di badan jalan ataupun luapan air dari drainase karena banyaknya sedimentasi tanah dan sampah yang menyumbat di jaringan drainase. Secara perlahan air akan menggenangi lahan permukaan dan terjadi banjir di musim hujan. Keadaan banjir ini tentu sangat mengganggu dari segi estetika kota dan segi kenyamanan masyarakat.

Kondisi ini perlu perhatian dan penanganan segera dari pemerintah yang berwenang sebagai bentuk tanggap pelayanan kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara dan pelaksana pembangunan drainase, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) merupakan salah satu aktor strategis untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui tatanan kota yang bebas dari banjir. Peran DPUPR sangat diperlukan untuk melaksanakan fungsi regulasi, alokasi, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi-fungsi ini harus dilaksanakan oleh DPUPR agar tercapai keadilan dan pemerataan dalam masyarakat sebagai

perwujudan *good governance*, khususnya prinsip responsivitas.

Dilulio (dalam Dwiyanto, 2012:62) menyatakan bahwa responsivitas merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk mampu berperilaku kreatif, inovatif, dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan, hal apa yang menjadi prioritas dan mampu membedakan antara yang *urgent* dan yang sia-sia bila dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, upaya menghemat dan menambah sumber aset publik melalui investasi publik dengan tidak membebani masyarakat.

Terkait dengan sering munculnya banjir, terdapat salah satu kota di Indonesia yang memiliki drainase yang buruk, yakni Kota Surakarta. Di setiap musim hujan Kota Surakarta tidak jarang mengalami banjir yang cukup signifikan dari tahun 2016-2018. Di setiap kecamatan memiliki luas genangan banjir yang beragam dan tergolong cukup luas. Pada tahun 2016 Kelurahan Banyuanyar memiliki genangan yang paling luas, yakni 0,5982 km², sedangkan Kelurahan Serengan memiliki genangan yang paling kecil, yakni 0,0046 km². Akan tetapi, pada tahun 2017 dan 2018, kedua Kelurahan dan beberapa Kelurahan lainnya, kecuali di Kelurahan Sewu, mengalami

penurunan luas genangan yang cukup signifikan.

Luas genangan banjir tidak mengalami penurunan berada di Kelurahan Sewu. Keadaan drainase yang buruk mengakibatkan limpasan air hujan tidak tertampung dengan maksimal. Banjir ini mengakibatkan sedikitnya 5 RW tergenang saat hujan deras. Adanya banjir ini dibenarkan oleh Budi Utomo, salah satu warga Kelurahan Sewu, yang dilansir dari Koran Jawa Pos Solo edisi Februari 2016 menyatakan bahwa wilayah RW 1 sampai 5 sempat tergenang. Dia mengatakan alasannya berupa masalah drainase dan banyak saluran air yang tidak maksimal jadi penyebab utama.

Kondisi ini tentu memerlukan penanganan segera dari pemerintah terhadap drainase yang buruk untuk mengembalikan keadaan Sewu menjadi lingkungan yang bebas dari banjir. Dalam hal ini, pemerintah yang memiliki kewenangan menangani drainase yang buruk yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Surakarta.

Terkait dengan saluran drainase yang buruk, DPUPR Kota Surakarta sudah menganalisis lebih detail yang menjadi penyebab utamanya, yakni adanya penutupan saluran drainase oleh masyarakat sendiri, sehingga sedimentasi menumpuk dan menyumbat aliran air di saluran drainase. Hal ini menjadikan air tidak dapat mengalir dengan maksimal, dan terjadi banjir. Pernyataan ini diungkapkan Kepala Bidang Drainase dikutip dari Koran Antara Jawa Tengah Edisi Oktober 2016, bahwa yang menutup drainase masyarakat itu sendiri. Hal tersebut

termasuk ilegal, karena mereka tidak melakukan permohonan izin ke DPUPR. Akibatnya, banyak sedimen menumpuk, sehingga air tidak mengalir maksimal. Kalau mereka membuat izin, nantinya akan memperoleh arahan mengenai rencana pembangunan sesuai dengan prosedur.

Dari permasalahan tersebut, responsivitas DPUPR Kota Surakarta sangat diharapkan untuk segera memperbaiki eksistensi drainase yang buruk agar berfungsi sebagaimana mestinya. Kondisi seperti ini tentu tidak boleh dibiarkan terlalu lama. Apabila hal ini dibiarkan akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan masyarakat, yang dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan infrastruktur.

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Menangani Permasalahan Drainase di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *good governance*. World Bank (dalam Mardiasmo, 2004:24) mendefinisikan *good governance*: “Penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi pasar yang efisien, penghindaran dari adanya salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta

penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan”.

Sedangkan *Good Governance* menurut Downer (2000) yang dikutip Arisi (2013) dalam “*Good Governance: A Panacea for Peace and Stability in Nigeria Nation*” *Journal of Public Policy and Administration Research*, Vol. 3 No. 4: Tata pemerintahan yang baik merupakan proses dimana lembaga publik melakukan urusan publik, mengelola sumber daya publik dan menjamin realisasi hak asasi manusia. Pemerintahan yang baik menyelesaikan ini dengan cara bebas dari penyalahgunaan dan korupsi, dan dengan memperhatikan aturan hukum. Ujian sebenarnya dari pemerintahan yang baik adalah tingkat yang diberikannya pada janji hak asasi manusia; hak sipil, budaya, ekonomi, politik dan sosial.

Membangun dan mewujudkan *good governance* bukan hanya masalah perbaikan kondisi dan komitmen birokrasi dan administrasi publik saja, tetapi juga perbaikan kondisi dan komitmen dunia usaha dan masyarakat yang memiliki berbagai macam kelompok sosial dengan kondisi dan kepentingan yang berbeda. Pembangunan dan pengembangan sumber daya aparatur diarahkan dengan kebijakan yang mengarah pada penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip tersebut menurut UNDP (dalam Syafri, 2012:179) antara lain: *Participation* (partisipasi), *Rule of law* (kepastian hukum), *transparency* (transparansi), *responsiveness* (responsivitas), *consensus orientation* (berorientasi pada kesepakatan), *equity* (keadilan),

effectiveness and efficiency (efektivitas dan efisiensi), *accountability* (akuntabilitas), *strategic vision* (visi strategik).

Salah satu prinsip penting dari *good governance* adalah responsivitas. Dengan menerapkan responsivitas dalam proses penyelenggaraan kepentingan publik, maka akan menghasilkan pelayanan yang efektif karena pelayanan yang diberikan akan berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan tersebut dalam upaya proses pembangunan. Kemampuan daya tanggap pemerintah terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat merupakan wujud responsivitas pemerintah kepada masyarakat dalam mewujudkan *good governance*. Dengan demikian responsivitas sangat penting untuk diimplementasikan dalam pemerintahan agar pemerintah selalu tanggap dalam kepentingan dan kebutuhan masyarakatnya.

Tangkilisan (2007:222) mengemukakan: “Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh aparatur atau petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan pelayanan”. Dengan demikian upaya melihat responsivitas pelayanan publik dapat dilihat melalui kecepatan pemerintah dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Dwiyanto (2012:62) menyatakan: “Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program

pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat". Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Begitu pula sebaliknya, responsivitas yang tinggi ditunjukkan dengan adanya keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat mewujudkan keberhasilan misi dan tujuan organisasi.

Untuk mengukur tingkat responsivitas pelayanan publik, terdapat beberapa indikator menurut Dwiyanto (2012:63) antara lain:

1. Terdapat tidaknya keluhan pengguna layanan

Banyak sedikitnya keluhan dari masyarakat menunjukkan kemampuan responsivitas aparat birokrasi dalam menangani permasalahan pelayanan. Semakin sedikit keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan, maka responsivitas pemerintah dapat dikatakan sangat tinggi (baik) dalam memenuhi harapan masyarakat. Akan tetapi, apabila semakin banyak keluhan dari masyarakat, maka responsivitas pemerintah dapat dikatakan sangat rendah (buruk) dalam memenuhi harapan masyarakat.

2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.

Berbagai sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat menunjukkan seberapa jauh responsivitas aparat birokrasi dalam menekan tingkat ketidakpuasan pelayanan yang diterima masyarakat. Semakin responsif sikap aparat birokrasi dalam menangani keluhan, dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas dan percaya atas layanan yang diterima. Namun, jika semakin rendah responsivitas aparat birokrasi dalam menangani keluhan, maka dapat dikatakan masyarakat merasa tidak puas atas layanan yang diterima.

3. Tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

Untuk memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat, maka aparat birokrasi harus mempunyai komitmen dan kemampuan untuk mengetahui dan memahami apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Penempatan masyarakat oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan.

Melibatkan masyarakat perlu dilakukan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, misalnya seperti pengadaan sosialisasi. Hal ini sebagai bentuk komitmen dari aparat birokrasi dalam menempatkan masyarakat sebagai narasumber untuk saling berbagi informasi dalam upaya perbaikan pelayanan publik.

Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) mengungkapkan indikator responsivitas

pelayanan sebagai berikut:

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

Setiap pelanggan mempunyai karakter yang berbeda-beda, sehingga petugas pelayanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Rahmayanty, 2010:59).

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Menurut Mawarni (2014:5), pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan yang cermat merupakan pelayanan yang selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan (Sutrisno, 2007:87).

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan dalam waktu yang tepat diartikan oleh Hardiansyah (2011: 49) sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Rahmayanty (2010:93) menyatakan bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Hal ini dilakukan

supaya pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang diterimanya.

Dari beberapa indikator respon-sivitas menurut para ahli di atas, peneliti akan menggunakan indikator respon-sivitas menurut Dwiyanto (Terdapat tidaknya keluhan masyarakat, Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat, Tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, Penempatan masyarakat oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan).

Salah satu jenis infrastruktur publik yaitu drainase. Drainase dirancang sebagai sistem guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan merupakan komponen penting dalam perencanaan kota (perencanaan infrastruktur khususnya). Menurut Suripin (2004:7) drainase mempunyai arti mengalirkan, menguras, membuang, atau mengalihkan air. Secara umum, drainase didefinisikan sebagai serangkaian bangunan air yang berfungsi untuk mengurangi dan atau membuang kelebihan air dari suatu kawasan atau lahan, sehingga lahan dapat difungsikan secara optimal. Drainase juga diartikan sebagai usaha untuk mengontrol kualitas air tanah dalam kaitannya dengan sanitasi. Jadi, drainase menyangkut tidak hanya air permukaan tapi juga air tanah.

Kegunaan dengan adanya saluran drainase ini antara lain (Suripin, 2004):

1. Mengeringkan genangan air sehingga tidak ada akumulasi air tanah.

2. Menurunkan permukaan air tanah pada tingkat yang ideal.
3. Mengendalikan erosi tanah, kerusakan jalan dan bangunan yang ada.
4. Mengendalikan air hujan yang berlebihan sehingga tidak terjadi bencana banjir

Maizir (2017:2) mengungkapkan beberapa penyebab permasalahan drainase perkotaan antara lain:

1. Kerusakan lingkungan
Perubahan tata guna lahan yang mengarah pada perluasan lingkungan pemukiman memperkecil kemungkinan air hujan meresap ke dalam tanah. Hal ini disebabkan oleh bagian lapangan yang tertutup atau ditutupi dengan perkerasan beton atau konstruksi lainnya. Di sisi lain lahan terbuka hijau sebagai lahan penampungan air tanah semakin berkurang yang mengakibatkan debit limpasan permukaan akan menjadi besar.
2. Masalah Persampahan
Endapan sampah di dalam drainase akan mengurangi kapasitas drainase dalam menampung aliran air hujan sehingga menyebabkan banjir di beberapa tempat. Terjadinya banjir di beberapa tempat. Terjadinya banjir di kawasan permukiman di perkotaan adalah sebuah indikasi bahwa telah terjadi kegagalan sistem drainase yang ada dalam kawasan tersebut. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis penyebab kegagalan fungsi saluran drainase tersebut dan sebagai pedoman dalam merumuskan tindakan yang akan diambil dalam mengatasi masalah banjir kawasan tersebut.
3. Partisipasi Masyarakat

Salah satu masalah yang sering timbul di perkotaan adalah banjir, dimana memerlukan penanganan secara teknis maupun pendanaan yang besar, yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan peran serta masyarakat. Partisipasi yang diharapkan dari masyarakat yang berada disekitar jaringan drainase adalah turut menjaga kebersihan dan kelancaran aliran air dalam saluran drainase.

Metode Penelitian

1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini yakni drainase di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, yang mengalami malfungsi atau kurang memadai dalam menampung kapasitas debit air disaat musim hujan.

2. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data meliputi kata-kata dan tindakan orang yang diwawancarai. Penelitian ini menggunakan nara-sumber yang mempunyai pemahaman mengenai pelaksanaan pengelolaan drainase di Kota Surakarta. Adapun narasumber yang dimaksud antara lain:

1. Bapak Sihono, S.T, M.T, selaku Kepala Bidang Sumber Daya Air sebagai wakil penanggungjawab dalam prasarana sistem drainase.
2. Bapak Widodo, S.T, selaku Kepala Seksi Operasional dan Pemeliharaan yang menangani operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana drainase.
3. Bapak Susilo Medi, S.T, M.T, selaku Kepala Seksi

Pembangunan yang melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana drainase.

4. Bapak Wisnu selaku Staf Bidang Lingkungan Hidup Kelurahan Sewu sebagai koordinator antara masyarakat dengan DPUPR dalam menangani permasalahan drainase.
5. Masyarakat di Kelurahan Sewu sebagai pengguna layanan prasarana drainase. Adapun masyarakat yang dijadikan narasumber: Ketua RW 01, Ketua RW 02, dan ketua RW 05 dengan metode purposive sampling.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain wawancara dan dokumentasi.

1) Teknik Wawancara

Menurut Moleong (2014:186): “Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”. Sedangkan menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2012: 317), wawancara adalah: “Pertemuan diantara dua orang untuk bertukar informasi dan pendapat melalui tanya jawab, sehingga menghasilkan konstruksi makna tentang topik tertentu”.

Peneliti menggunakan wawancara mendalam, sebab wawancara ini bersifat lentur dan terbuka, tidak terstruktur ketat

(Patton, dalam Sutopo, 2006:228). Pertanyaan yang diajukan bisa semakin terfokus sehingga informasi yang bisa dikumpulkan semakin rinci dan mendalam. Kelonggaran dan kelenturan cara ini akan mampu menggali kejujuran narasumber untuk memberikan informasi yang sebenarnya, terutama yang berkaitan dengan sikap dan tindakan pemerintah dalam menangani permasalahan drainase.

2) Teknik dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk melengkapi atau mendukung data-data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam. Sumber data yang dapat digunakan berupa dokumen dan arsip laporan yang terdapat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dan Kelurahan Sewu.

3. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Model interaktif ini terdiri atas tiga komponen, antara lain (Miles dan Huberman, dalam Hadi Sutopo, 2010:10):

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan

adanya penarikan kesimpulan dan peng-ambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, peneliti akan mampu memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh, menganalisis atukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan berarti melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

Pembahasan

Hasil penelitian terkait responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam penanganan permasalahan drainase melalui studi wawancara dan dokumentasi dapat direduksi sebagai berikut.

1. Ada Atau Tidaknya Keluhan Masyarakat

a. Masyarakat mengeluhkan adanya drainase yang mengalami endapan sampah yang menyumbat aliran air.

Masyarakat sudah sering melaporkan keluhan adanya endapan yang mengganggu sejak tahun 2015/2016. Akan tetapi, belum ada tindak lanjut dari laporan keluhan tersebut. Hasil keluhan masyarakat tersebut setelah dianalisis oleh aparat DPUPR bahwa drainase tidak

berfungsi maksimal dikarenakan kurangnya kesadaran dari masyarakat itu sendiri, seperti menutup saluran drainase untuk keperluan pribadi. Tindakan masyarakat ini tentu menghambat aparat DPUPR dalam melakukan kegiatan pengawasan dan pemeliharaan drainase.

b. Masyarakat mengeluhkan sistem jaringan pipa PDAM yang tidak terstruktur dengan baik, sehingga mengurangi kapasitas tampungan air.

Adanya sistem jaringan pipa PDAM yang tidak terstruktur dengan baik juga menjadi penyebab kinerja saluran drainase tidak maksimal. Posisi pipa PDAM tersebut berada di tengah-tengah saluran drainase, sehingga kapasitas air menjadi berkurang dan mengakibatkan penyempitan saluran.

Masyarakat mengungkapkan bahwa sudah dilakukan beberapa kali tindakan penanganan, namun belum berhasil merubah posisi pipa PDAM tersebut. Dari keluhan ini diakui oleh aparat DPUPR koordinasi dengan instansi PDAM masih belum baik.

Suatu pelayanan publik yang berkualitas, tidak bisa terlepas dari berkembangnya paradigma mengenai pelayanan aparat birokrasi yang senantiasa harus selalu siap mengalami perubahan dan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa pelayanan. Suryokusumo (2008:42) menyatakan:

“Pengguna jasa pelayanan akan mendapatkan kepuasan ma-

nakala pemberi pelayanan dalam hal ini aparat birokrasi dapat memahami kebutuhan masyarakat, memiliki responsivitas yang tinggi, serta menunjukkan kualitas pelayanan yang prima”.

Dalam indikator pertama ini diketahui adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang belum tertangani secara tuntas oleh aparat DPUPR. Sehingga dapat dikatakan aparat DPUPR masih jauh dalam memahami kebutuhan masyarakat, sehingga belum mampu menekan keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat.

2. Sikap Aparat Dalam Merespons Keluhan Masyarakat

Dalam menanggapi keluhan masyarakat yang masuk, aparat DPUPR senantiasa bersikap terbuka dan mencermati serta menganalisis terlebih dahulu tentang penyebab malfungsinya drainase. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan dalam menafsir penyebab masalah kinerja drainase dan tindak lanjut penanganan, mengingat saluran drainase merupakan saluran yang saling terhubung satu sama lain.

Sikap aparat yang terbuka dan cermat ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Zeithml (dalam Hardiansyah, 2011:46):

“Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan. Selain itu, melakukan pelayanan dengan cermat, yakni menghindari terjadi kesalahan

yang bisa merugikan pelanggan atau masyarakat”.

Setiap golongan masyarakat harus mendapatkan hak yang sama dalam penyampaian keluhan pelayanan. Melalui penyampaian keluhan ini, masyarakat diberi peluang untuk berkontribusi dalam peningkatan pelayanan, baik dalam bentuk penyampaian aspirasi langsung maupun tidak langsung. Hal ini diungkapkan oleh Suryokusumo (2008:9):

“Penyedia layanan tidak boleh anti kritik, namun justru menerima segala bentuk masukan dan aspirasi dari masyarakat pengguna dalam rangka melakukan inovasi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Komponen pendukung seperti sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana, sistem dan prosedur dalam pelayanan harus senantiasa ditingkatkan dan diperbaiki”.

Sikap yang terbuka dan cermat ini sudah menjadi kewajiban bagi aparat DPUPR sebagai langkah awal untuk menganalisis penyebab permasalahan drainase. Dengan sikap yang terbuka dan cermat tersebut mencerminkan aparat DPUPR memiliki responsivitas yang tinggi terhadap keluhan masyarakat.

3. Tindakan Aparat Untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat

Tindakan yang dilakukan oleh aparat DPUPR dalam penanganan permasalahan drainase dilakukan secara bertahap yang dituang ke

dalam *masterplan* (rencana induk). Tahapan ini diawali dengan mencocokkan antara standar-standar teori dengan permasalahan yang ada. Apabila ditemukan ketidakcocokkan dari kedua hal tersebut, baru kemudian dapat menyusun penanganan prioritas berdasarkan tingkat penyebab yang fatal. Hal pertama yang dilakukan aparat DPUPR yakni memasang pompa di Demangan. Sedangkan untuk pembenahan drainase primer dan sekunder masih belum tertangani secara menyeluruh dikarenakan keterbatasan anggaran.

Kebutuhan akan drainase sekunder ini diakui oleh masyarakat telah dilakukan berbagai perencanaan. Akan tetapi, kebutuhan tersebut memakan biaya yang tidak kecil, sehingga menggunakan usaha alternatif, yaitu memaksimalkan saluran drainase yang ada. Agar drainase yang ada dapat berkinerja maksimal, aparat DPUPR hanya mampu menyarankan dilakukan kegiatan pembersihan saluran. Aparat DPUPR mengakui jika usaha alternatif ini belum memberikan hasil yang maksimal. Ini dikarenakan saluran-saluran tersebut tertutup oleh permukiman masyarakat sehingga sulit untuk dilakukan pembongkaran saluran.

Kaitannya dengan tindakan yang dilakukan aparat DPUPR untuk memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat, Widodo (2001:152) mengungkapkan:

“Pemerintah dapat dikatakan bertanggung jawab apabila mereka dinilai mempunyai responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan,

keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya, mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhinya. Mereka dapat menangkap masalah yang dihadapi publik dan berusaha untuk mencari solusinya, mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayan atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi”.

Menyediakan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat merupakan investasi penting bagi keberhasilan pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa harus senantiasa mendapatkan kepastian dengan kemudahan akses dan bentuk pelayanan dari penyedia pelayanan. Hal ini dinyatakan oleh College (dalam Suryokusumo, 2008:47):

“Dengan sebuah komitmen yang kuat, orientasi pelayanan yang lebih memprioritaskan pengguna jasa dapat dimulai. Penyedia pelayanan harus memastikan bahwa seluruh aktivitas kerjanya semata-mata untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Komitmen memberikan kepuasan kepada pengguna jasa harus dilakukan secara terus-menerus, jangan pernah memberikan kesempatan kepada pengguna jasa menilai negatif terhadap apa yang diupayakan penyedia pelayanan”.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, bahwa aparat DPUPR cukup responsif terhadap

penanganan drainase, meskipun terkendala oleh keterbatasan anggaran dan perilaku masyarakat yang menutup saluran secara ilegal.

4. Penempatan Masyarakat Dalam Sistem Pelayanan Yang Berlaku

Menempatkan masyarakat dalam sistem pelayanan yang berlaku dilakukan oleh aparat DPUPR dalam bentuk pengadaan kegiatan sosialisasi. Melalui kegiatan sosialisasi ini aparat DPUPR sangat berharap agar partisipasi masyarakat lebih ditingkatkan dalam menjaga dan memelihara saluran drainase. Menurut aparat DPUPR, karakter masyarakat tergolong malas dan belum peduli terhadap hal-hal kecil di sekitar mereka. Aparat DPUPR menekankan bahwa seharusnya masyarakat minimal dapat melakukan kegiatan pembersihan secara mandiri. Apabila pembersihan dirasa sulit ditangani oleh masyarakat, aparat DPUPR siap memberikan bantuan.

Selain sosialisasi tentang kegiatan pembersihan saluran, aparat DPUPR juga mensosialisasikan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Retribusi Kekayaan Daerah, khususnya pemakaian ruang di atas saluran. Kegiatan ini dilakukan mengingat banyaknya perilaku masyarakat yang menutup saluran drainase secara ilegal sebagai penyebab malfungsinya drainase. Aparat DPUPR menjelaskan biaya yang telah ditetapkan, yaitu luas yang ditutup dikali NJOP terbaru dikali 2% per bulan. Dan apabila setiap NJOP naik, pajak pun juga ikut naik. Berkaitan dengan ijin permohonan, nantinya akan diberikan setiap tahun sekali.

Dari pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini ternyata masih belum sepenuhnya merubah perilaku masyarakat. Hal ini diakui masyarakat bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh aparat DPUPR sudah tergolong lama, dan belum dilakukan sosialisasi yang baru. Selain itu, masyarakat masih mengabaikan peraturan yang telah disampaikan oleh aparat DPUPR dengan menutup saluran drainase dengan dalih perluasan keperluan rumah tangga mereka.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh aparat DPUPR dibenarkan oleh Rayner (dalam Dwiyanto, 2008:190) sebagai berikut:

“Salah satu fungsi penting yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah adalah menjadi forum dimana masyarakat dapat menegosiasikan apa yang menjadi kepentingan mereka dan mencari konsensus atau mengakomodasi kepentingan masyarakat”.

Melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh aparat DPUPR tentu dihadapkan pada kondisi masyarakat dengan latar belakang yang beragam. Artinya, bagaimana membangun pelayanan publik dan sekaligus memberikan pelayanan masyarakat tentang pendidikan kritis masyarakat. Purwoko (2004:142) menyatakan:

“Pengembangan dan pemberdayaan pada pelayanan publik yang berbasis masyarakat perlu adanya penajaman di tingkat paradigma, fungsi, hak dan kewajiban. Penajaman ini harus dilakukan berkali-kali dalam dataran ide yang kemudian

diimplementasikan. Kesadaran ide dalam membangun wacana berperan sebagai pijakan awal untuk memateriikan ide tersebut”.

Dari uraian di atas, diketahui aparat DPUPR berupaya menempatkan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, meskipun hasil dari sosialisasi tersebut belum tercapai secara maksimal.

Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan tahapan-tahapan penelitian yang telah dilakukan, pada bagian akhir dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa penanganan permasalahan drainase oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Surakarta dapat dikatakan cukup responsif, namun belum semua dari lima indikator tingkat responsivitasnya sedang. Secara terperinci dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Ada atau tidaknya keluhan masyarakat

Dalam pelayanan jasa drainase yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Surakarta masih ditemukan keluhan masyarakat terkait dengan kapasitas saluran drainase yang minim menampung air hujan, sehingga air menggenang dengan cepat di area rumah masyarakat. Dari hal-hal yang disampaikan tersebut dapat dikatakan bahwa indikator pertama ini tingkat responsivitas DPUPR Kota Surakarta tergolong rendah.

2) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan masyarakat

Sikap aparat DPUPR Kota Surakarta dalam merespon berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan ke dinas ditanggapi dengan baik dan terbuka, sehingga indikator kedua ini tingkat responsivitasnya tergolong tinggi.

3) Tindakan aparatur birokrasi dalam memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat

Tindakan aparatur DPUPR Kota Surakarta dalam memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat dapat dikatakan cukup responsif, meskipun belum memberikan hasil yang maksimal bagi masyarakat. Aparatur DPUPR Kota Surakarta masih kesulitan mewujudkan kesadaran masyarakat untuk peduli terhadap drainase di sekitar mereka. Sehingga, tingkat responsivitas indikator ketiga ini tergolong sedang.

4) Penempatan masyarakat dalam sistem pelayanan

Penempatan masyarakat dalam penanganan drainase dilakukan oleh aparat DPUPR melalui kegiatan sosialisasi. Kegiatan ini masih belum sering dilakukan, serta dari masyarakat sendiri juga masih ditemukan pelanggaran aturan, yakni menutup saluran drainase dengan sengaja. Dari indikator ini dapat dikatakan tingkat responsivitas aparat DPUPR Kota Surakarta tergolong sedang.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah

diuraikan sebelumnya, maka untuk meningkatkan responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Surakarta, terdapat beberapa hal yang disarankan, yaitu:

- 1) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sebagai solusi meningkatkan kesadaran

dan kemandirian masyarakat guna menjaga dan memelihara saluran drainase.

- 2) Melakukan pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan para staf.

Daftar Pustaka

- Arisi, Regina O. 2013. *Good Governance: A Panacea for Peace and Stability in Nigeria Nation*. Journal of Public Policy and Administration Research.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Maizir. 2017. *Evaluasi Kegagalan Pembangunan Drainase Dalam Lingkungan Daerah Pemukiman*. Jurnal Teknik Sipil ITP. Padang.
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suripin. 2004. *Sistem Drainase Perkotaan yang Berkelanjutan*. Andi. Yogyakarta.
- Suryokusumo, Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Sinergi Publishing. Yogyakarta.
- Sutopo, Ariesto, dan Adrianus Arief. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Kencana. Jakarta.
- Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Sutrisno, dkk. 2007. *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Yudistira. Sukabumi.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Insan Cendekia. Surabaya.