

Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo Dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sukoharjo

*Responsiveness Of The Public Works And Spatial Planning Department Of
Sukoharjo Regency In Handling Complaints About Road Damage Sukoharjo
Regency*

Nofitasari*, Wirid Winduro**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta
nofitas191@gmail.com, wiridwinduro@gmail.com

Abstrak

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu instansi pelayanan masyarakat yang bertanggung jawab atas infrastruktur, seperti jalan umum. Akan tetapi, masih menghadapi sejumlah masalah saat melaksanakan tugasnya. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan atau pengaduan masyarakat maupun kritik yang dilakukan oleh masyarakat mengenai kurangnya respon ataupun tindakan terkait kerusakan jalan kabupaten. Oleh karena itu, penting untuk melihat responsivitas dalam menangani keluhan masyarakat agar layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisis responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo dalam menangani keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan lima indikator teori responsivitas menurut Agus Dwiyanto (2017) yaitu, ada tidaknya keluhan masyarakat, sikap aparat merespon keluhan, penggunaan keluhan sebagai referensi perbaikan pelayanan, tindakan aparat untuk memberikan kepuasan pelayanan, dan penempatan masyarakat pada sistem pelayanan yang berlaku. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan analisis data Model Interaktif dari Miles Huberman dan Saldana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan kelima indikator responsivitas menurut teori Agus Dwiyanto (2017) tingkat responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo tergolong sedang dalam menangani keluhan kerusakan jalan kabupaten, terdapat beberapa hal yang masih menjadi hambatan dalam penyelesaiannya. Hal ini dilihat bahwa tidak semua keluhan masyarakat dapat direspon dengan cepat karena belum masuk pada agenda penganggaran dan ketersediaan anggaran yang terbatas, kemudian masih terdapatnya kendala yang perlu dioptimalkan seperti kurangnya informasi tentang SOP mengenai alur pengaduan dan penanganannya.

Kata kunci: Responsivitas, Keluhan, Kerusakan Jalan

Abstract

The Public Works and Spatial Planning Department of Sukoharjo Regency is one of the public service agencies responsible for infrastructure, such as public roads. However, it still faces a number of problems when carrying out its duties. This can be seen from the many complaints or complaints from the public or criticism made by the public regarding the lack of response or action related to damage to district roads. Therefore, it is important to see how responsive the apparatus of the Public Works and Spatial Planning Department of Sukoharjo Regency is in handling public complaints so that the services provided are in accordance with what the public expects. The purpose of this study is to describe and analyze the responsiveness of the Public Works and Spatial Planning Department of Sukoharjo Regency in handling public complaints regarding road damage. The method used in the study is descriptive qualitative. The focus of the analysis in this study uses five indicators of responsiveness theory according to Agus Dwiyanto (2017), namely, the presence or absence of public complaints, the attitude of the meeting in responding to complaints, the use of complaints as a reference for improving services, the actions of officers to provide service satisfaction, and the placement of the community in the applicable service system. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The selection of informants was carried out using a purposive technique. While the data analysis technique used in this study was the Interactive Model data analysis from Miles Huberman and Saldana. The results of this study indicate that based on the five indicators of responsiveness according to Agus Dwiyanto's theory (2017), the responsiveness of the Public Works and Spatial Planning Agency of Sukoharjo Regency can be said to be unresponsive in handling complaints about damage to district roads, there are several things that are still obstacles in resolving them. This can be seen from the fact that not all public complaints can be responded to quickly because they have not been included in the budget agenda and the availability of a limited budget, then there are still obstacles that need to be optimized such as the lack of information about SOPs (Standard Operating Procedure) regarding the complaint flow and its handling.

Keywords: *Responsiveness, Complaints, Road Damage*

PENDAHULUAN

Infrastruktur jalan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, baik di suatu daerah baik masyarakat kota maupun di desa, baik itu di segi urusan manusia, jasa, maupun barang, karena kalau infrastruktur jalan yang baik maka urusan masyarakat di tempat tersebut bisa berjalan dengan lancar, sebaliknya apabila infrastruktur jalan tidak baik maka masyarakat akan mengalami hambatan dalam aktivitas yang dilakukannya. Tidak dapat disangkal bahwa ketersediaan

infrastruktur jalan di berbagai daerah sangatlah penting bagi pelayanan publik.

Berdasarkan fakta yang sering ditemukan di lapangan, banyak masyarakat yang merasa kurang puas terhadap layanan publik yang disediakan oleh penyelenggara dan instansi pemerintah. Ketidakpuasan ini terlihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Data dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Cipta Karya Provinsi Jawa Tengah telah mencatat pada tahun 2023 terdapat jumlah keluhan dari masyarakat mengenai jalan rusak di

Jawa Tengah yang telah diterima adalah 3.782 aduan. Keluhan tersebut berasal dari berbagai jenis jalan, yakni Jalan nasional sebanyak 1.253 aduan, Jalan provinsi sebanyak 1.291 laporan keluhan, Jalan tol sebanyak 8 laporan, Jalan kabupaten sebanyak 1.235 keluhan, Jalan desa dan lingkungan sebanyak 1.763 laporan keluhan. Untuk melaporkan kerusakan jalan, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah menyediakan beberapa kanal, di antaranya: Aplikasi Jalan Cantik, Aplikasi dan Website LapoGub Jawa Tengah V.2.0. Selain itu, antar pimpinan juga memiliki grup di aplikasi percakapan WhatsApp (WA) untuk melaporkan aduan dari masyarakat.

Di Kabupaten Sukoharjo, banyak masyarakat yang masih mengungkapkan keluhan terkait pelayanan dan fasilitas umum yang disediakan oleh pemerintah, salah satu yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah kerusakan jalan kabupaten/kota. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat semakin meningkat akibat keluhan yang masyarakat keluhkan perlu menunggu berbulan-bulan lamanya bahkan tak jarang sampai bertahun-tahun hingga akhirnya direspon oleh pemerintah atau instansi terkait. Tidak jarang juga keluhan-keluhan masyarakat harus menunggu Viral atau menyebar luas dengan cepat di media sosial terlebih dahulu, kemudian pemerintah atau instansi terkait merespon keluhan-keluhan tersebut.

Walaupun Kabupaten Sukoharjo telah difokuskan pada proyek pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana fisik berupa perbaikan infrastruktur jalan, pembangunan gedung-gedung fasilitas publik, dan lainnya guna untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, Namun, pemerintah Kabupaten Sukoharjo masih menerima banyak keluhan dari warga mengenai kerusakan jalan di berbagai daerah di Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan data yang diterima oleh Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kabupaten Sukoharjo, terdapat 73 laporan keluhan terkait kerusakan jalan pada tahun 2022, dan jumlah tersebut meningkat menjadi 115 laporan pada tahun 2023. Selanjutnya, pada tahun 2024 terdapat peningkatan jumlah laporan terkait kerusakan jalan kabupaten yang mencapai 156 keluhan. Dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, DPUPR Kabupaten Sukoharjo memiliki layanan via online yang dapat dihubungi bagi masyarakat yang memiliki laporan darurat yang mana dalam hal ini laporan terkait infrastruktur jalan. Layanan ini dapat dilakukan melalui aplikasi dan website LapoGub! Jatengprov.go.id yang kemudian laporan tersebut akan ditangani oleh DPUPR Kabupaten Sukoharjo untuk segera diselesaikan dan ditindaklanjuti tergantung kerusakan jalan, lokasi, dan persiapan tim DPUPR sendiri.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo merupakan lembaga

pemerintah yang memiliki wewenang untuk melakukan perbaikan pembangunan infrastruktur salah satunya jalan umum dan haruslah menjalankan kewajibannya terhadap pengelolaan infrastruktur jalan di wilayah Kabupaten Sukoharjo. Walaupun laporan atau keluhan mengenai kerusakan jalan selalu ada dikarenakan masih ada jalan yang rusak atau masih belum diperbaiki. Bidang Bina Marga DPUPR Kabupaten Sukoharjo selalu berfokus dalam pengalokasian dana terhadap program-program pemeliharaan infrastruktur, dengan harapan masyarakat dapat mendapatkan fasilitas publik yang layak sehingga dapat melakukan kegiatan sehari-hari dengan lancar tanpa hambatan yang diakibatkan infrastruktur jalan yang tidak memadai.

Pada tahun 2023 panjang jalan Kabupaten Sukoharjo adalah 607,57 km dengan jumlah 409 ruas dengan kategori jalan kabupaten. Panjang jalan kabupaten mengalami peningkatan sebesar 2,45 km dibandingkan tahun 2022, yang sebelumnya tercatat 605,12 km. Hal ini disebabkan oleh penambahan sebagian ruas Jl. Jenderal Sudirman yang sebelumnya berstatus jalan provinsi kini telah beralih menjadi jalan kabupaten. Secara keseluruhan, terdapat 300,916 km jalan dengan kondisi baik, yang merupakan 49,52% dari total panjang jalan di kabupaten. Di sisi lain, jalan dalam kondisi sedang tercatat sepanjang 243,110 km, sementara jalan yang rusak mencapai 56,285 km, dan jalan yang mengalami

kerusakan berat sejauh 63,544 km.

Tabel. 1 Jumlah Status Ruas Kategori Jalan Kabupaten Sukoharjo Tahun 2024

Status Ruas Jalan	Jumlah
Jalan Provinsi	6
Jalan Kabupaten	409
TOTAL	415

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo
(<https://si-bima.sukoharjokab.go.id>)

Pemeliharaan dan perbaikan kerusakan jalan masih menjadi tantangan bagi pemerintah Kabupaten Sukoharjo. Hingga saat ini, masih banyak keluhan yang diterima terkait kondisi jalan yang rusak oleh Pemerintah Kabupaten Sukoharjo melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo terkait keluhan kerusakan jalan. Maka dengan adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan pengaduan kerusakan jalan, maka hal ini telah menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo masih perlu meningkatkan responsivitasnya dalam menangani permasalahan yang terjadi serta keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas jalan umum yang kurang baik.

Dari penjelesan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo Dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sukoharjo”.

Teori responsivitas menurut Tangkilisan (2005:177) mendefinisikan responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2017:62) teori responsivitas merujuk pada kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Untuk mengukur tingkat responsivitas pelayanan publik, Agus Dwiyanto (2017:63) mengemukakan beberapa indikator responsivitas, antara lain:

- a. Terdapat tidaknya keluhan pengguna layanan.

Banyak sedikitnya dari keluhan masyarakat yang diterima mencerminkan seberapa cepat aparat birokrasi merespons dalam menangani masalah pelayanan. Jika jumlah keluhan dari masyarakat menurun, hal ini menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah sangat baik dalam memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, jika jumlah keluhan meningkat, dapat

disimpulkan bahwa responsivitas pemerintah masih rendah dan belum memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

- b. Sikap aparat birokrasi dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan.

Berbagai sikap yang ditunjukkan oleh aparat birokrasi dalam menanggapi keluhan masyarakat mencerminkan tingkat responsivitas mereka dalam mengurangi ketidakpuasan terhadap pelayanan. Ketika aparat birokrasi menunjukkan sikap yang responsif dalam menangani keluhan, masyarakat cenderung merasa puas dan percaya pada layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika responsivitas aparat menurun, masyarakat akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima.

- c. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.

Adanya keluhan dari masyarakat seharusnya tidak dipandang sebagai hal negatif. Sebaliknya, keluhan tersebut dapat dimanfaatkan oleh organisasi atau instansi pemerintah sebagai acuan untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan dan kinerja mereka di masa mendatang. Perbaikan ini penting untuk menciptakan layanan yang berkualitas.

- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan

kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, aparat birokrasi perlu memiliki komitmen dan kemampuan untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini termasuk melakukan tindakan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan berbeda penting untuk memahami kebutuhan dan harapan, dan berkomitmen aparat birokrasi untuk menjadikan masyarakat sebagai narasumber dalam informasi demi perbaikan pelayanan publik. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi jumlah keluhan yang ada.

Dalam penelitian ini, penulis memilih teori Agus Dwiyanto (2017:63) dikarenakan lebih sesuai dengan yang dikaji untuk mengukur Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam menangani keluhan kerusakan jalan Kabupaten Sukoharjo yang disesuaikan dengan permasalahan yang terjadi.

Penelitian terdahulu yang menggunakan teori Agus Dwiyanto (2017) adalah Arini Hermiyati pada tahun 2021 dengan judul

Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase Di Kelurahan Sewu, Kecamatan Surakarta. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Dinas PUPR Kota Surakarta dapat dikategorikan sedang, karena masih terdapat beberapa kekurangan, seperti pelayanan infrastruktur drainase yang terus menimbulkan keluhan dari masyarakat. Dalam merespons keluhan, pegawai Dinas PUPR menunjukkan sikap yang kurang terbuka dan kurang teliti. Namun, dalam hal penanganan, Dinas PUPR Surakarta sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Sehingga perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu fokus penelitian berbeda dan lokus penelitian juga berbeda.

Penelitian terdahulu tersebut dijadikan sebagai landasan penelitian dikarenakan memiliki beberapa persamaan dan relevansi dengan yang dikaji. Persamaan terdapat pada metode penelitian deskriptif kuantitatif, tujuan penelitian, dan fokus penelitian. Selama ini belum banyak penelitian yang mengkaji tentang responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo dalam menangani keluhan kerusakan jalan kabupaten.

Penelitian terdahulu ini sangat berguna untuk peneliti untuk memperkuat argumentasi, menghindari pengulangan penelitian

penelitian yang sama tanpa adanya pembaruan, memperkaya analisis dan kelancaran penelitian. Adanya penelitian terdahulu juga memudahkan untuk mencari kebaruan dalam penelitian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data dari Penelitian ini yaitu data primer (observasi, wawancara, dan dokumentasi), dan data sekunder (jurnal, buku, artikel). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan, studi lapangan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk penentuan informan yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yaitu Pengumpulan data, kondensasi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo Dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sukoharjo sesuai dengan teori Responsivitas yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2017) yaitu responsivitas tidak terlepas dari beberapa indikator, apabila indikator - indikator ini diterapkan dengan baik maka

masyarakat akan mendapatkan kepuasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan. Indikator - indikator tersebut diantaranya yaitu:

1. Terdapat tidaknya keluhan masyarakat

Pada indikator terdapatnya keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan, pihak Dinas PUPR Kabupaten Sukoharjo menyampaikan hal ini memang benar ada. Masyarakat menggunakan berbagai saluran untuk menyampaikan keluhan, termasuk media sosial, telepon, surat aduan, dan website Lapor Gub. Meskipun Dinas PUPR Kabupaten Sukoharjo telah menyediakan berbagai saluran untuk pengaduan diatas, respons terhadap keluhan masyarakat masih dianggap belum responsif. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang masih merasa perlu untuk melaporkan kerusakan jalan yang ada. Beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tidak sepenuhnya disebabkan oleh kesalahan dari penyedia layanan. Oleh karena itu, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo telah menerima semua keluhan tersebut dan berupaya untuk memberikan tanggapan serta menindaklanjutinya secara rasionalitas.

Masyarakat telah berupaya untuk menyampaikan keluhan mereka dengan cara yang beragam, namun hasilnya menunjukkan

bahwa Dinas PUPR Kabupaten Sukoharjo belum sepenuhnya responsif dalam menanggapi harapan masyarakat. Meskipun terdapat upaya dari Dinas PUPR untuk menanggapi keluhan, masyarakat masih merasa bahwa respons yang diberikan belum cukup cepat dan maksimal. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diterima. Semua keluhan tersebut telah diterima langsung oleh Bidang Marga selaku pihak yang memiliki tugas dan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan jalan. Beberapa masyarakat yang telah diwawancarai juga mengungkapkan bahwa mereka pernah melaporkan aduan atau keluhan kepada pihak. Proses pengaduan yang terbuka ini menunjukkan upaya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo ini cukup mempermudah akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka.

Menurut Dwiyanto (2017:73), semakin sedikit jumlah keluhan yang diajukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, semakin menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah dapat dianggap sangat baik dalam memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, jika keluhan dari masyarakat semakin banyak, hal ini menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat

sebagai pengguna layanan.

Dari sekian banyak laporan yang masuk, diketahui respon yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo masih bervariasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada keluhan dari masyarakat yang belum sepenuhnya ditangani oleh aparat Dinas PUPR. Terkait semua keluhan masyarakat yang direspon oleh aparatur dapat dikatakan belum responsif. Hal tersebut dilihat dari adanya perbedaan respon yang diberikan oleh aparatur seperti masih terdapat aduan yang belum direspon walaupun telah diajukan secara berulang kali dan adapun aduan yang langsung segera ditindak lanjuti oleh pihak dinas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aparat Dinas PUPR masih belum sepenuhnya memahami kebutuhan masyarakat dan belum mampu mengurangi atau menyelesaikan keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat.

2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan

Pelayanan perbaikan dan pemeliharaan jalan kabupaten yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo menghadapi berbagai keluhan dari masyarakat, terutama yang berkaitan dengan jalan rusak. Responsivitas aparatur dalam menanggapi keluhan ini memiliki peranan penting, mencerminkan kemampuan untuk mengenali dan memenuhi

kebutuhan masyarakat. Dilulio dalam Dwiyanto (2006) menekankan bahwa responsivitas adalah teori yang diusulkan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik yang baik.

Pada indikator ini, sikap Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo dalam menanggapi keluhan masyarakat dinilai masih kurang responsif. Kesigapan dari pegawai menunjukkan bahwa masih kurangnya kesigapan dalam tindakan perbaikan pada jalan yang telah masyarakat laporkan. Selain itu, tidak adanya SOP dalam alur pengaduan dan penanganan keluhan masyarakat yang diikuti oleh pihak Dinas PUPR menjadi salah satu kendala dalam pelayanan. Sikap aparat dinas dalam memberikan kejelasan dalam menanggapi laporan keluhan dapat dikatakan kurang responsif. Hal ini dapat dilihat dengan jawaban dari masyarakat bahwa kejelasan informasi yang diberikan masih kurang jelas seperti tidak adanya informasi dan penjelasan SOPnya. Tanpa adanya SOP yang terstruktur, masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami proses yang harus dilalui untuk melaporkan keluhan mereka. Hal ini menyebabkan masyarakat cenderung melaporkan keluhan dengan cara yang seadanya, seperti melalui media sosial Instagram dan website LaporGub, tanpa mendapatkan

kejelasan mengenai proses dan tindak lanjut dari laporan yang mereka sampaikan. Akan tetapi pihak dinas berupaya melakukan penanganan dengan sementara dan keluhan masyarakat yang masuk tetap ditanggapi dengan baik, dilakukan survei, dan dianalisis dengan cermat. Tindakan penanganan nantinya akan dilakukan secara tidak langsung, namun akan tetap ditangani dengan sementara terlebih dahulu dan bertahap karena menyesuaikan anggaran yang ada.

Salah satu hambatan yang menghalangi aparat untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat adalah terbatasnya anggaran yang memadai untuk melakukan perbaikan. Akibatnya, proses penindaklanjutan keluhan masyarakat terkait jalan rusak sering tertunda. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, termasuk kesigapan dalam menanggapi dan melakukan perbaikan terhadap kerusakan jalan yang dilaporkan oleh masyarakat. Meskipun pihak Dinas PUPR berupaya untuk menanggapi keluhan masyarakat dengan melakukan survei dan analisis terhadap laporan yang masuk, respons yang diberikan masih dianggap belum responsif. Masyarakat merasa bahwa informasi yang disampaikan oleh pihak dinas mengenai penanganan keluhan masih kurang jelas dan tidak transparan. Kejelasan

informasi sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, dan dalam hal ini, kurangnya informasi yang jelas dapat mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Secara keseluruhan pada indikator sikap aparat ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan responsivitas aparat birokrasi dalam menangani keluhan masyarakat, perlu adanya pengembangan SOP yang jelas dan terstruktur dalam alur pengaduan dan penanganan keluhan. Selain itu, peningkatan komunikasi dan transparansi informasi kepada masyarakat juga sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Dengan demikian, Dinas PUPR Kabupaten Sukoharjo dapat lebih responsif lagi dalam memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Penggunaan Keluhan Sebagai Referensi Perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Sukoharjo menyadari pentingnya keluhan masyarakat sebagai sumber informasi yang berharga untuk penanganan kerusakan jalan. Pihak dinas mengakui bahwa keluhan dan informasi yang disampaikan oleh masyarakat berfungsi sebagai alat bantu dalam mendata dan

menyikapi kerusakan jalan yang ada. Dengan demikian, keluhan masyarakat tidak hanya dianggap sebagai masalah, tetapi juga sebagai masukan yang konstruktif untuk perbaikan infrastruktur jalan

Dinas PUPR Kabupaten Sukoharjo telah berupaya untuk memetakan kebutuhan masyarakat berdasarkan keluhan yang diterima. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran dari pihak dinas untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, serta menjadikan data keluhan sebagai referensi dalam perencanaan dan pelaksanaan perbaikan jalan. Dengan cara ini, Dinas PUPR berusaha untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menangani kerusakan jalan, sehingga manfaat dari perbaikan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Masyarakat berharap agar laporan yang mereka sampaikan segera ditindaklanjuti dan perbaikan jalan dilakukan sesuai dengan harapan mereka. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kenyataan pelayanan yang mereka terima.

Kurangnya responsivitas ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya manusia, atau kurangnya sistem yang efektif dalam menindaklanjuti keluhan. Oleh karena itu, penting bagi Dinas PUPR untuk tidak hanya mengumpulkan dan

mendata keluhan, tetapi juga untuk meningkatkan mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap laporan yang masuk.

Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait infrastruktur jalan seperti fasilitas jalan yang mereka gunakan. Responsivitas pelayanan Dinas PUPR dalam indikator ini, responsivitasnya dikatakan cukup responsif, hal ini terlihat dari penggunaan keluhan masyarakat sebagai sumber informasi awal untuk mengidentifikasi kerusakan jalan sehingga mendapat informasi yang lebih cepat.

4. Tindakan Aparat Untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, penyelenggara layanan publik perlu memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan dengan baik dan benar untuk menghindari kesalahan. Menurut Parasuraman dalam Nawi (2017), responsivitas juga diartikan sebagai kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai. Responsivitas yang ditunjukkan oleh aparaturnya melalui penanganan cepat dan tepat waktu terhadap laporan kerusakan jalan mencerminkan kesungguhan mereka dalam memberikan pelayanan yang tepat dan efisien. Ketika menerima aduan dari masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kerusakan jalan

yang berpotensi membahayakan pengguna layanan jalan, aparaturnya langsung melakukan survei dan tindak lanjut yang tepat, sejalan dengan konsep responsivitas tersebut. Misalnya jika aduan yang diterima tersebut berada pada skala kecil, seperti jalan berlubang dan jalan retak dan untuk kerusakan yang memiliki skala kerusakan besar akan diserahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo.

Dalam indikator ini, aparat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sukoharjo menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan memastikan bahwa ruas-ruas jalan di Kabupaten Sukoharjo berada dalam kondisi baik, sehingga aktivitas masyarakat tidak terganggu akibat kerusakan jalan. Dinas PUPR telah mengambil langkah-langkah tersebut dengan menerima keluhan baik secara online maupun langsung. Setelah menerima aduan dari masyarakat, dilakukan survei untuk menilai situasi. Jika survei telah selesai, langkah selanjutnya adalah menganalisis kerusakan, diikuti dengan tindakan berdasarkan arahan dari pimpinan. Hal ini memastikan bahwa langkah-langkah operasional dalam memperbaiki jalan tetap terstruktur dan sistematis, sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk pelayanan publik yang efisien.

Dampak dari kurangnya responsivitas pemerintah adalah hasil pembangunan yang tidak mencerminkan kebutuhan nyata masyarakat. Tingkat responsivitas pemerintah cukup krusial untuk mendapat perhatian, karena hal tersebut memiliki dampak terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan dapat membangun sikap *skeptis* masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah Kabupaten Sukoharjo dalam hal ini harus benar-benar memberikan atensi terhadap mutu pemeliharaan dan perbaikan kerusakan jalan, terutama jalan daerah yang notabene sering diabaikan kelayakannya sehingga menjadi penyebab kerusakan pada jalan.

5. Penempatan Masyarakat Dalam Sistem Pelayanan

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Sukoharjo telah melibatkan masyarakat dalam sistem pelayanan yang ada, terutama dalam penanganan kerusakan jalan. Melalui kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan, seperti forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) di tingkat desa/kelurahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan mengenai prioritas kebijakan pembangunan. Dalam forum ini, perwakilan dari RT dan RW berperan penting dalam

menyampaikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, yang menunjukkan adanya saluran formal untuk partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan.

Meskipun terdapat mekanisme partisipasi yang telah disediakan, keterlibatan masyarakat dalam penanganan isu-isu tertentu masih terbatas. Partisipasi yang lebih aktif terlihat dari komunitas-komunitas tertentu yang berinisiatif untuk meminta izin sebelum melakukan tindakan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada ruang untuk partisipasi, tidak semua lapisan masyarakat merasa terlibat atau memiliki akses yang sama untuk menyampaikan aspirasi mereka. Sebagian masyarakat bahkan mengaku belum pernah mendengar atau tidak mengetahui adanya kegiatan sosialisasi terkait pembangunan dan pemeliharaan jalan. Ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Masyarakat juga menyadari pentingnya peran mereka dalam memberikan masukan dan laporan keluhan. Sehingga dengan melibatkan masyarakat, Dinas PUPR dapat memperoleh informasi yang lebih akurat dan relevan mengenai kondisi jalan yang perlu diperbaiki, sehingga penanganan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Namun, keterlibatan

masyarakat yang masih terbatas menunjukkan bahwa Dinas PUPR perlu melakukan upaya lebih untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat. Ini dapat dicapai dengan memperluas jangkauan sosialisasi, melibatkan lebih banyak elemen masyarakat, serta memastikan bahwa informasi mengenai kegiatan pembangunan dan pemeliharaan jalan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sehingga dengan adanya pemahaman peran atau keterlibatan masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan pemeliharaan jalan maka masyarakat juga merasa dilibatkan dalam pelayanan perbaikan dan pemeliharaan jalan, karena jalan tersebut juga digunakan untuk kepentingan masyarakat sendiri, selain itu aspirasi dan harapan mereka dapat terpenuhi.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari analisis Responsivitas dalam penanganan pengaduan kerusakan jalan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa penanganannya cukup responsif tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum maksimal. Pertama, masih banyaknya pengaduan masyarakat tentang kondisi jalan yang membahayakan pengendara, yang menunjukkan bahwa pemerintah belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga indikator responsivitas

pertama masih rendah.

Kedua, sikap aparat birokrasi terhadap pengaduan masyarakat masih kurang, terutama karena prosedur pelaporan yang belum jelas dan respons yang lambat. Meskipun Dinas telah berupaya untuk menangani pengaduan melalui survei, namun penanganannya sering kali dinilai tidak efektif dan tidak transparan, sehingga indikator responsivitas kedua tergolong sedang.

Ketiga, Dinas menggunakan pengaduan masyarakat sebagai acuan untuk perbaikan, yang menunjukkan bahwa tingkat responsivitasnya sedang. Indikator keempat menunjukkan bahwa Dinas belum memaksimalkan kepuasan pelayanan karena keterbatasan anggaran dan batas waktu yang tidak jelas, yang menunjukkan bahwa tingkat responsivitasnya rendah. Terakhir, keterlibatan masyarakat dalam penanganan kerusakan jalan sudah cukup, tetapi belum sering, sehingga indikator responsivitasnya tergolong sedang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*,

- Edition 3. USA: Sage Publications.*
Terjemahan Tjetjep Rohidi, UI-Press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan ke-XV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruswan, Hardian. (2020). *Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat*. Lampung: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Jurnal**
- Akhmad, D. F. 2018. *Kajian Aspek Responsivitas Pemerintah Dalam Pembangunan dan Pengelolaan Jalan Raya Rute Nasional (Studi Pada Pengelolaan Jalan Nasional Di Kabupaten Lamongan)*. Jurnal Mahasiswa.Unesa.Ac.Id, 2–3.
- Arini, H. E. 2021. *Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase Di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10 (1).
- Herdini, F., & Widiyarta, A. 2020. *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk*. Public Administration Journal of Research, 2(1), 1–9.
- Latifah, Miratul. 2016. *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat*. Jurnal Publika, 4 (5).
- Onilla, Suryawati. 2022. *Responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman Dalam Menangani Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Desa Sidoarum)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 13 (1).
- Purwanto, Erwan. 2008. *Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 12 (1).
- Ratna Kurniasih, D., & Parawangi, A. (2022). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng*. KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik, 3 (2), 459–472.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan.

Website

R. Wicaksono. (2024, 19 Juni). *Jalan Rusak di Sukoharjo segera Diperbaiki, Ini Daftarnya*. Diakses pada 30 September 2024. <https://solopos.espos.id/jalan-rusak-di-sukoharjo-segera-diperbaiki-ini-daftarnya-1944072>

SiBIMA DPUPR. Peta Jalan Kabupaten Sukoharjo Tahun 2021-2024. Diakses pada 24 Desember 2024. <https://si-bima.sukoharjokab.go.id/>