

**Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber  
Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan  
Jalan Kabupaten Sidoarjo**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :**

**MARSHALLINO ZHAFRAN IQBAL PRAMUDITA**

**NBI : 1111800062**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2022**

**Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber  
Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan  
Jalan Kabupaten Sidoarjo**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :**

**MARSHALLINO ZHAFRAN IQBAL PRAMUDITA**

**NBI : 1111800062**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Marshallino Zhafran Iqbal Pramudita

NBI : 1111800062

Judul : Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air  
dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidarjo

Disetujui untuk diajukan sidang skripsi jurusan

Administrasi Publik

Surabaya, 21 Juni 2022

Mengetahui,

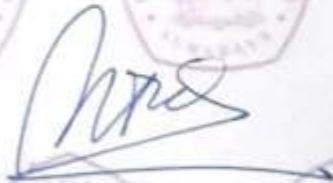
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NPP.20120.87.0103

Disetujui Oleh,

Dosen pembimbing



Dra. Indah Murti, M.Si  
NPP. 20110.93.0301

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk  
memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni  
**2022**

**Dewan Pengaji :**

1. Dra. Indah Murti, M.Si  
Ketua
2. Prof. Dr. Agus Sukriyanto, M.S.  
Anggota I
3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.  
Anggota II

*(Handwritten signature)*

(*Handwritten signature*)

(*Handwritten signature*)

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dr. Dra. Ayun Maduwijarni, M.P.**

NPP.20120.87.0103

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Marshallino Zhafran Iqbal Pramudita  
NBI : 1111800062  
Program : Studi Admininstrasi Negara  
Judul Skripsi : Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran saya sendiri yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 21 Juni 2022  
Yang membuat Pernyataan



Marshallino Zhafran Iqbla Pramudita



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.331)  
Email : [## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS](mailto:perpus@un>tag-sby.ac.id</a></p></div><div data-bbox=)

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marshallino Zhafran Iqbal Pramudita  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul :

### RESPONSIVITAS DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA DAN SUMBER DAYA AIR DALAM MENANGANI KELUHAN KERUSAKAN JALAN KABUPATEN SIDOARJO

Badan Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 21 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Marshallino Zhafran I.P)

## **RINGKASAN**

Marshallino Zhafran, 2022, **Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo**

---

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu birokrasi pelayanan masyarakat bergerak dibidang infrastruktur. Dari beberapa observasi menunjukan bahwa adanya masalah di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo mengenai responsivitas pelayanan perbaikan jalan yaitu masih banyaknya jalan rusak di daerah Kabupaten Sidoarjo hal ini menyebabkan keluhan kerusakan jalan meningkat, masyarakat merasa perbaikan kerusakan jalan tidak segera ditanggapi.

Masyarakat Kabupaten Sidoarjo menginginkan tanggapan/respon dari aparatur Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air melakukan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat dan semua keluhan dapat direspon. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo menangani keluhan kerusakan jalan.

Analisis responsivitas ini menggunakan lima indikator teori responsivitas oleh Agus Dwiyanto yaitu, terdapatnya keluhan masyarakat, sikap arapat merespon keluhan, keluhan sebagai referensi perbaikan pelayanan, tindakan aparat untuk memberikan kepuasan pelayanan, dan penempatan pengguna jasa pada sistem pelayanan yang berlaku.

Kata Kunci : Responsivitas, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air, Keluhan

## SUMMARY

Marshallino Zhafran, 2022, **Responsiveness of the Public Works Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air in Handling Complaints about Road Damage in Sidoarjo Regency**

---

The Department of Public Works of Highways and Water Resources of Sidoarjo Regency is one of the public service bureaucracies engaged in infrastructure. Several observations indicate that there are problems at the Public Works Department of Highways and Water Resources of Sidoarjo Regency regarding the responsiveness of road repair services, namely that there are still many damaged roads in the Sidoarjo Regency area, this causes complaints of road damage to increase, people feel that road damage repairs are not immediately responded to.

The people of Sidoarjo Regency want a response from the apparatus of the Public Works Department of Highways and Water Resources to provide services that meet the expectations of the community and all complaints can be responded to. By using a qualitative descriptive method, this study aims to describe and analyze the responsiveness of the Public Works Department of Highways and Water Resources of Sidoarjo Regency in handling road damage complaints.

This responsiveness analysis uses five indicators of responsiveness theory by Agus Dwiyanto, namely, the presence of public complaints, the attitude of the meeting to respond to complaints, complaints as a reference for service improvement, the actions of the apparatus to provide service satisfaction, and the placement of service users in the applicable service system.

Keywords: Responsiveness, Public Works Department of Highways and Water Resources, Complaints

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo”** skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Negara
3. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku dosen pembimbing satu.
4. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP selaku dosen pembimbing dua.
5. Bapak Drh. Pebrianto selaku orangtua saya.
6. Ibu Drh. Virnita Satya Ananda selaku orangtua saya.
7. Ibu Ir. *Dinar* Titus Jogaswitani, MBA selaku budeku sayang.
8. Ibu Ir. Noviwaskitasari selaku budeku cintaku.
9. Ibu Ambarwati, S.sos selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian DPUBMSDA
10. Vanda Syaahidah Prajnasari selaku adik saya.
11. Cristian Viery, Miladi, Arib, Dinda, Sheila, Amel, Layla, Vikri, Alfilza, Rafadela, Aqshol, Ronan, Jun, teman seperjuangan dan teman seperbimbangan.
12. Teman-teman angkatan 2018 Administrasi Negara Untag
13. Dan tidak lupa terimakasih dengan sangat untuk diriku sendiri yang sudah melawan rasa malas, sungguh terimakasih pada diriku sendiri yang sudah berkerja keras menyusun skripsi ini, terimakasih untuk diriku sudah percaya bahwa skripsi ini selesai tepat waktu.

## **DAFTAR ISI**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
RINGKASAN .....	v
SUMMARY .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik .....	16
2.2.2 Konsep Responsivitas .....	23
2.3 Kerangka Konseptual .....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Fokus Penelitian .....	35
3.3 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Sumber Data.....	36

3.5 Pengumpulan Data .....	37
3.6 Metode Analisis .....	38
BAB IV .....	41
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
4.1.2 Responsivitas Dinas PUBMSDA dalam menangani keluhan kerusakan jalan menurut (Dwiyanto, 2017) .....	48
4.1.3 Responsivitas Dinas Pekerjaan umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kab. Sidoarjo dalam menangani keluhan kerusakan jalan.....	49
4.1.4 Terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat pengguna jasa terkait kerusakan jalan dalam satu tahun terakhir. ....	49
4.1.5 Sikap aparat Dinas PUBMSDA dalam merespon keluhan dari masyarakat. ....	52
4.1.6 Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi perbaikan pelayanan kedepan. ....	56
4.1.7 Tindakan aparat Dinas PUBMSDA untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.....	58
4.1.8 Penempatan pengguna jasa terkait keluhan kerusakan jalan oleh Dinas PUBMSDA dalam sistem pelayanan .....	61
4.2 Analisis dan Pembahasan .....	64
4.2.1 Analisis responsivitas Dinas PUBMSDA dalam menangani keluhan kerusakan jalan menurut (Dwiyanto, 2017) .....	65
4.2.2 Terdapatnya tidaknya keluhan dari masyarakat terkait keluhan kerusakan jalan dalam satu tahun terakhir yang diterima Dinas PUBMSDA. ....	65
4.2.3 Sikap aparat Dinas PUBMSDA dalam merespon keluhan kerusakan jalan dari masyarakat. ....	66
4.2.4 Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi perbaikan pelayanan kedepan. ....	68
4.2.5 Tindakan aparat Dinas PUBMSDA untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.....	69
4.2.6 Penempatan pengguna terkait keluhan kerusakan jalan oleh Dinas PUBMSDA dalam sistem pelayanan .....	71
BAB V.....	73

5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Jumlah Laporan Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. Kriteria Responsivitas Pelayanan Publik. ....	31
Tabel 4. Jumlah PNS berdasarkan golongan dan pangkat .....	44
Tabel 5. Formasi Jabatan Dinas PUBMSDA .....	45
Tabel 6. Daftar keluhan 3 tahun terakhir.....	51
Tabel 7. Alur Penanganan Keluhan.....	53
Tabel 8. Laporan Balasan Keluhan Dinas PUBMSDA.....	55
Tabel 9. Balasan keluhan (Sumber Dinas PUBMSDA).....	55
Tabel 10. Rencana betonisasi 2022 .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas PUBMSDA .....	43
Gambar 3. Fasilitas Dinas PUMBSDA (Sumber: hasil observasi peneliti).....	47
Gambar 4 Fasilitas Dinas PUMBSDA (Sumber: Instagram DPUBMSDA).....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

DAFTAR LAMPIRAN .....	73
LAMPIRAN I.....	73
Pedoman Wawancara .....	73
LAMPIRAN 2 .....	74
Surat Ijin Penelitian.....	74
LAMPIRAN 3 .....	76
Foto Lapangan.....	76
LAMPIRAN 4 .....	78
Perintah Revisi .....	78
LAMPIRAN 5 .....	81
Hasil Turnitin .....	81