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

Marshallino Zhafran Iqbal Pramudita[1], Dra. Indah Murti, M.Si [2], Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP[3]
[1, 2] Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
[3] Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
marshallinozip@gmail.com

ABSTRACT

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*

ABSTRAK

Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo merupakan oragnisasi pemerintah bergerak dibidang infrastruktur. Dari berbagai penelitian menunjukan bahwa adanya masalah di Dinas PUBMSDA 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, tujuan dari penelitian ini untuk analisis dan mendeskripsikan bagaimana respon 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 pelayanan kerusakan jalan masyarakat, sikap arapat merespon keluhan, keluhan dijadikan referensi pelayanan, tindakan petugas dinas untuk memberikan rasa kepuasan pelayanan, dan penempatan pengguna jasa pada sistem pelayanan yang berlaku.

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

PENDAHULUAN

Pelayanan kerusakan jalan hingga kini masih menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah kabupaten Sidoarjo pasalnya masih ditemukan keluhan-keluhan mengenai kerusakan jalan yang diterima Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo Kab. Sidoarjo terkait keluhan kerusakan jalan. Keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan di Kabupaten Sidoarjo yang diterima Dinas PUBMSDA. Pada tahun 2019 berjumlah 45 laporan, pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah laporan 29, pada tahun 2021 keluhan kerusakan jalan mengalami peningkatan jumlah laporan 58. Peningkatan keluhan kerusakan jalan ini disebabkan kerusakan jalan di Kabupaten Sidoarjo tak kunjung diperbaiki dengan ini pengguna jalan area tersebut yang merasa dirugikan. Bahkan para pengguna jalan yang terjatuh tergolong cukup banyak, dalam kasus ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menggelar inspeksi mendadak atau sidak. Sidak ini terjadi lantaran Bupati Sidoarjo menilai sangat lamban dalam memperbaiki jalan rusak di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Desa Kwasan, Kecamatan Sedati, Sidoarjo. Hasil dari sidak ini Bupati Sidoarjo menemukan masih banyak stok aspal di gudang aspal milik Dinas PUBMSDA. Namun stok aspal yang melimpah itu belum digunakan Dinas PUBMSDA untuk memperbaiki sejumlah jalan rusak di Kabupaten Sidoarjo. Dalam sepekan pada pengaduan keluhan jalan rusak yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten meningkat mulai dari Jalan Desa Kwasan, Kecamatan Sedati, Jalan Desa Ketajen, Kecamatan Gedangan, Jalan di Depan kantor Balai Desa Gemurung, Kecamatan Gedangan, Jalan Desa Barengkrian, Kecamatan Krian hingga Jalan Beringin Bendo, Kecamatan Taman (Republik Jatim, 2021). Keluhan masyarakat ini diterima Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo dengan menggunakan berbagai cara seperti: aplikasi, website Lapor.go.id, sms, email, sosial media dan pengaduan secara langsung ke Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo. Jumlah data keluhan paling banyak diterima menggunakan website Lapor.go.id, masyarakat melaporkan kerusakan jalan melalui Lapor.go.id karena dianggap lebih praktis dan tidak perlu datang langsung ke Dinas terkait guna melaporkan keluhannya.

Dapat terlihat dalam pengaduan dari masyarakat melalui website Lapor.go.id "Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online" yang diterima oleh Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo terdapatnya keluhan masyarakat Sidoarjo terkait kerusakan jalan yang tidak segera diperbaiki, yang berbahaya bagi pengguna jalan tersebut karena jalan tidak rata dan rusak. Mengenai pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terkait kerusakan jalan kurang mendapatkan respon yang cepat dan tidak ada kepastian waktu yang diberikan. Terdapatnya keluhan terkait pelayanan kerusakan jalan yang ditujukan kepada petugas DPUBMSDA menunjukan bahwa respon dalam bentuk aksi nyata untuk tindaklanjut keluhan masih minim, walaupun sudah adanya tindaklanjut di layanan Lapor.id namun aksi dari dinas DPUBMSDA belum ada secara nyata, hal ini menyebabkan terjadinya peningkatan keluhan ditahun 2021 yang tertera pada tabel 1 diatas.

Teori yang digunakan dalam penelitian yang berjdudul Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo ini adalah teori responsivitas yang diutarkan oleh Agus Dwiyanto. (Dwiyanto, 2017: 63) responsivitas adalah suatu kepekaan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Faktor-faktor responsivitas dapat dideskripsikan sebagai berikut ini. 1. Terdapatnya tidaknya keluhan pelayanan kerusakan jalan. 2. Sikap aparat Dinas PUBMSDA dalam merespon keluhan yang diutarakan warga. 3. Apakah keluhan dari warga dijadikan referensi bagi perbaikan pelayanan kedepan. 4. Tindakan aparat Dinas PUBMSDA untuk memberikan rasa puas kepada warga. 5. Apakah pengguna jasa oleh aparat Dinas PUBMSDA dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Dengan terdapatnya keluhan dalam pelayanan perbaikan jalan, dan masalah yang dipaparkan diatas, maka Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo harus lebih responsif mengenai keluhan yang ada. Dari latar belakang permasalahan yang tertera diatas untuk mengetahui daya tanggap ataupun responsivitas Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo dalam menangani keluhan kerusakan jalan maka penelitian ini berfokus kepada responsivitas Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo menangani keluhan kerusakan jalan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode desktiptif kualitatif peneliti mennggambarkan dan menganalisis responsivitas yang diberikan Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo terhadap masyarakat yang mengeluhkan kerusakan jalan. Penelitian ini bertempat di Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara dengan cara semi terstruktur. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen terkait responsivitas Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo. Dalam mencari informan penelitian ini dengan cara *purposive sampling* dengan menetapkan informan Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan, Kasubag Umum dan Warga yang mengeluhkan kerusakan jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Terdapatnya tidaknya keluhan dari masyarakat terkait keluhan kerusakan jalan dalam satu tahun terakir yang diterima Dinas PUBMSDA.

Terdapatnya keluhan kerusakan jalan di Dinas PUBMSDA hal ini memang benar adanya, pihak Dinas PUBMSDA Terkait keluhan kerusakan jalan tersebut pihak Dinas PUBMSDA telah menyampaikan bahwa keluhan kerusakan jalan ini memang benar adanya. Keluhan kerusakan jalan ini meningkat jika memasuki musin hujan dikarenakan lubang yang kecil akan menjadi besar jika terus menerus terkena air hujan yang cukup deras. Hal ini membuat masyarakat mengeluhkan kerusakan jalan. Beberapa warga yang telah diwawancarai juga mengungkapkan bahwa mereka pernah mengadukan keluhan mereka ke pihak Dinas, dalam menyampaikan keluhan beberapa warga sudah menggunakan fasilitas yang diberikan oleh Dinas terkait dengan layanan pengaduan online. Sesuai dengan observasi masyarakat tersebut cukup lama menunggu perbaikan kerusakan jalan yang telah dilaporkan kepada Dinas PUBMSDA.

2. Sikap aparat Dinas PUBMSDA dalam merespon keluhan kerusakan jalan dari masyarakat.

Sikap aparat Dinas PUBMSDA dalam memberikan reaksi masyarakat terkait kerusakan jalan dari hasil wawancara yaitu sudah berusaha merespon keluhan dari masyarakat dengan cara membalas laporan masyarakat dengan menggunakan layanan yang tersedia yaitu Lapor.go.id, email dan pengaduan secara langsung di Dinas PUBMSDA, setelah ditanggapi dengan lisan pihak Dinas PUBMSDA segera melakukan survei oleh satgas jalan sesuai dengan laporan yang masuk, setelah melalui tahap survei, tahap selanjutnya proses penggambaran lokasi, setelah penggambaran lokasi sudah selesai, ada tahapan perencanaan baru kemudian dilakukan perbaikan jalan. Menurut warga proses pelaporan hingga sampai tahap perbaikan, waktunya cukup lama dan menurut warga perbaikan jalan yang sudah dilaporkan sudah dilakukan. Proses tindaklanjut perbaikan memakan waktu hal itu terjawab oleh pihak dinas, perbaikan kerusakan jalan ini sendiri memiliki 2 macam perbaikan yaitu dengan cara swakelola

atau ditangani oleh Dinas PUBMSDA sendiri dan melalui pihak ketiga dengan cara kontraktual dengan sistem lelang kepada PT atau CV yang menangani.

3. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi perbaikan pelayanan kedepan.

Keluhan dari masyarakat yang sudah dilaporkan dijadikan informasi dan masukan oleh pihak Dinas PUBMSDA, data tersebut untuk penanganan lebih lanjut. Referensi Dinas PUBMSDA terkait kerusakan jalan tidak hanya dari masyarakat saja, namun juga dari pimpimnan. Informasi dari masyarakat terkait jalan rusak itu dijadikan referensi bagaimana dalam menindaklanjuti kerusakan jalan dilakukan dengan swakelola ataupun pihak ketiga. Dinas PUBMSDA mengungkapkan bahwa referensi, informasi dari masyarakat ini sangat membantu untuk menyikapi terkait kerusakan jalan tersebut yang sudah dilaporkan.Beberapa warga masih merasakan perbaikan jalan masih sama dengan yang dilakukan Dinas PUBMSDA pada tahun sebelumnya, ditemukan perbaikan jalan tidak rata dan tingkat ketahanan aspal sangat rendah, namun dari hasil wawancara pada salah satu warga keluhan warga tersebut sudah didengarkan dengan adanya perbaikan jalan yang sesuai harapan. Responsivitas pelayanan Dinas PUBMSDA dalam indikator ini, responsivitasnya sedang dibuktikan dengan penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai informasi awal untuk mengetahui kerusakan jalan namun beberapa warga belum merasa pelayanan perbaikan jalan masih sama dengan perbaikan sebelumnya aspal yang digunakan tidak tahan lama dan sebagian sudah merasa perbaikan pelayanan dengan terwujudnya jalan yang rata.

4. Tindakan aparat Dinas PUBMSDA untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

Tindakan-tindakan petugas Dinas PUBMSDA untuk memberikan kepuasan pelayanan terkait kerusakan jalan, dilakukannya betonisasi pada tahun 2022 ini rencana betonisasi sepanjang 21km dibeberapa titik ruas jalan yang sering dilaporkan berulang kali mengalami kerusakan. Dinas PUBMSDA berusaha untuk memenuhi tuntutan masyarakat terkait kondisi jalan yang diharapkan masyarakat. Adapun masyarakat yang belum tahu atau dilakukannya betonisasi hal ini dikarenakan wilayah tersebut belum masuk anggaran tahun ini. Berbagai tindakan Dinas PUBMSDA dalam mendapatkan laporan atau aduan berusaha memberikan respon cepat dan tindakan cepat. Tindakan yang telah dilakukan Dinas PUBMSDA mulai dari memberikan balasan pada setiap keluhan online maupun secara langsung, kemudian dilakukannya survei setelah terjadinya aduan masyarakat namun dalam hal perbaikan masih perlu menunggu. Responsivitas Dinas PUBMSDA dalam indikator ini cukup responsif dan solutif, ditandakan telah dilakukannya betonisasi jalan yang dilaporkan mengalami kerusakan jalan.

5. Penempatan pengguna terkait keluhan kerusakan jalan oleh Dinas PUBMSDA dalam sistem pelayanan

Dalam hal ini telah ditemukannya perlibatan masyarakat dalam memberikan masukan menngenai kerusakan jalan, hal tersebut dapat dilihat dari Dinas PUBMSDA melakukan musrenbang di berbagai kecamatan, yang diwakili oleh RT, RW kecamatan tersebut untuk dijadikan narasumber bertujuan untuk menangani, masukan ataupun informasi, mengetahui prioritas kebijakan yang akan dilakukan, mengetahui apa yang terjadi sebenarnya bertujuan untuk menyelesaikan perbaikan jalan tersebut. Tetapi sebagian warga belum pernah mendengar

ataupun tidak mengetahui adanya musrenbang tersebut, hal ini dikarenakan musrenbang yang dilakukan hanya melibatkan perwakilan seperti RT,RW dan masih jarang dilakukan oleh pihak terkait. Responsivitas Dinas PUBMSDA dalam indikator ini reponsivitas cukup sedang, hal ini ditandai dengan terjadinya musrenbang dimana Dinas PUBMSDA melibatkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berguna untuk tindaklanjut perbaikan jalan, namun musrenbang seperti ini masih jarang sekali terjadi.

PENUTUP

Dapat dilihat dari hasil temuan lima indikator responsivitas, terdapatnya keluhan kerusakan jalan, sikap aparat Dinas PUBMSDA dalam merespon keluhan tersebut sudah cukup responsif, penggunaan keluhan sebagai refrensi Dinas PUBMSDA responsifnya cukup sedang beberapa warga masih mengeluhkan perbaikan jalan masih sama seperti sebelumnya, tindakan Dinas PUBMSDA memberikan kepuasan pelayanan sudah cukup responsif dibuktikan dengan adanya betonisasi, penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan sudah terbukti responsif dengan adanya musrenbang dibeberapa kecamatan terkait perbaikan jalan namun masih jarang terjadi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan serta dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran dari responsivitas Dinas PUBMSDA Kab. Sidoajo dalam menangani keluhan kerusakan jalan. Saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Koordinasikan dengan masyarakat terkait waktu perbaikan jalan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian terkait perbaikan jalan.

2. Evaluasi kegiatan perbaikan jalan membenahi kinerja satgas jalan untuk mewujudkannya jalan yang sesuai harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, B. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset.

Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, *12*(2), 4–5. https://doi.org/10.31506/jap.v12i2.10568

Akhmad Dwi Firnanda. (2018). Kajian Aspek Responsivitas Pemerintah Dalam Pembangunan dan Pengelolaan Jalan Raya Rute Nasional (Studi Pada Pengelolaan Jalan Nasional Di Kabupaten Lamongan). *Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id*, 2–3.

Budi, A. N. (2018). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan & Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau Dalam Penanganan Keluhan Layanan Publik Pada Media Center Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–8.

Dwiyanto, A. (2017a). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi. In *UGM Press*.

Dwiyanto, A. (2017b). *reformasi Birokrasi*. Gajah Mada University Press.