

**RESPONSIVITAS PENANGANAN KELUHAN  
MASYARAKAT MENGENAI JALAN RUSAK PADA DINAS  
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
KOTA SAMARINDA**

**Namira Nur Bahriani, Dini Zulfiani**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 4, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Responsivitas Penanganan Keluhan Masyarakat Mengenai Jalan Rusak Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Samarinda.

Pengarang : Namira Nur Bahriani

NIM : 2002016031

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 9 September 2024  
**Pembimbing,**



**Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si.**  
**NIP. 19781019 200604 2 003**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b>  <b><u>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</u></b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b> : 12	
<b>Nomor</b> : 4	
<b>Tahun</b> : 2024	
<b>Halaman</b> : 980-994	

# RESPONSIVITAS PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT MENGENAI JALAN RUSAK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SAMARINDA

Namira Nur Bahriani <sup>1</sup>, Dini Zulfiani <sup>2</sup>

## **Abstrak**

*Responsivitas merupakan bentuk kepekaan atau kemampuan birokrasi dalam merespon serta memenuhi kebutuhan serta tuntutan masyarakat agar terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur salah satunya jalan umum. Dalam penyelenggaraannya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda masih menghadapi banyak permasalahan, hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat terkait kondisi jalan yang rusak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas penanganan keluhan mengenai jalan rusak pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda serta menganalisis faktor penghambat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam menangani keluhan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan keenam indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk, responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dapat dikatakan tidak responsif. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak semua keluhan masyarakat yang diterima dapat ditanggapi dengan cepat dikarenakan belum masuk dalam agenda penganggaran, kemudian tidak adanya spanduk yang menjelaskan bagaimana mengajukan keluhan, dan masih terdapatnya aduan masyarakat yang belum direspon oleh aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda. Kemudian, adapun yang menjadi hambatan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda menangani keluhan yaitu anggaran yang terbatas, ketersediaan bahan dan alat, cuaca, kurangnya informasi tentang alur pengaduan, dan pencatatan aduan secara digital yang belum dilakukan.*

**Kata Kunci :** *Responsivitas, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, Jalan Rusak*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [namiranurbahrianiiii@gmail.com](mailto:namiranurbahrianiiii@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Dalam sistem pemerintahan, pelayanan publik memegang peranan yang cukup krusial dalam pelaksanaan pemerintahan. Pelayanan publik sendiri mengacu kepada sebuah tindakan atau sebuah proses yang dilakukan oleh aparatur pemerintah terkait kepada masyarakat yang berkonteks pada administrasi publik dan urusan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang adalah dapat berupa fasilitas-fasilitas untuk menunjang masyarakat dalam berkehidupan seperti infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, dan lainnya.

Terdapat banyak bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah dan salah satunya adalah pelayanan pada bidang pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu faktor yang penting untuk mengetahui keberhasilan terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Pengaduan adalah suatu tindakan dimana pengadu menyatakan perasaan ketidakpuasannya kepada penyelenggara pelayanan publik dengan pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan serta adanya tindak pelanggaran atau kelalain dari penyelenggara pelayanan.

Responsivitas merupakan salah satu dari indikator dalam pelayanan publik dimana responsivitas merupakan sebuah bentuk dari kepekaan serta kemampuan daya tanggap aparatur pemerintahan untuk menghadapi serta merespon perkembangan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat. Responsivitas memiliki peranan penting agar tercapainya pelayanan publik yang berkualitas karena responsivitas menjadi alat ukur agar dapat mengetahui bagaimana kemampuan atau kinerja dari penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan, harapan, aspirasi, keluhan serta tuntutan dari penerima layanan.

Melalui fakta yang masih sering ditemui dilapangan, terdapat banyak masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan ataupun instansi-instansi pemerintah mengenai belum optimalnya pelayanan publik itu sendiri yang ditandai dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat. Di Kota Samarinda sendiri, banyak dijumpai masyarakat yang masih mengeluh terhadap pelayanan atau fasilitas umum yang diberikan oleh pemerintah, salah satu yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah kerusakan jalan raya. 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, tak jarang 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.

Maka dengan adanya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat dalam pelayanan pengaduan kerusakan jalan, dapat dikatakan bahwa hal tersebut menjadi salah satu tanda kurangnya tingkat responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam menangani permasalahan yang terjadi serta keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas jalan umum yang kurang baik. 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.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana responsivitas penanganan keluhan masyarakat mengenai kerusakan jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, (2) Apa saja faktor penghambat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam menangani keluhan masyarakat.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Ratminto dan Winarsih (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik pelayanan berupa barang maupun jasa publik pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan juga disediakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan aturan perundang-undangan (Mustanir, 2022). Adapun pelayanan publik menurut Siriattakul, dkk (2019) merupakan sebuah proses untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut hukum bagi tiap warga negara atas barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang didirikan khusus untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, petugas serta semua orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara tersebut yang diberi wewenang untuk melaksanakannya (Mustanir, 2022).

Dari pendapat para ahli di atas, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai tanggung jawab pemerintah atau badan hukum lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi sesuai aturan yang berlaku, melibatkan pihak berwenang dalam pelaksanaannya, dan bertujuan memastikan kesejahteraan serta hak warga negara.

### ***Good Governance***

*Good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) adalah sebuah pemerintahan atau *Governance* dapat dikatakan “good” apabila sumber daya dan masalah publik dapat dikelola secara efektif dan efisien

sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan pengelolaan yang efektif, efisien serta responsive akan kebutuhan masyarakat dalam menuntut sebuah kondisi yang demokrasi dalam pemerintahan dalam tujuan mengelola masalah-masalah yang terjadi di publik yang didasari dengan partisipasi masyarakat, akuntabilitas, serta transparansi (Tomo HS, 2019). Sehingga *good governance* dapat dimaknai sebagai tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, responsif, dan didasarkan pada partisipasi, akuntabilitas, serta transparansi, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang demokratis.

### ***Responsivitas***

Dilulio dalam Dwiyanto (2006) mengemukakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik responsivitas sangat penting karena hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi dapat mengenali kebutuhan masyarakat, membuat agenda atau program, memprioritaskan pelayanan, dan meningkatkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemudian Dwiyanto juga mengemukakan bahwasanya responsivitas merupakan kemampuan suatu birokrasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda prioritas pelayanan, dan meningkatkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Kemudian menurut Zeithaml, dkk. dalam Tanjung, dkk. (2022) responsivitas merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana responsivitas mencakup beberapa indikator yaitu:

1. Kemampuan merespon masyarakat, mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan layanan efisien, memenuhi harapan masyarakat, dan menyelesaikan masalah.
2. Kecepatan melayani, petugas cepat dalam menanggapi permintaan atau pertanyaan dari masyarakat.
3. Ketepatan melayani, petugas melayani masyarakat dengan baik dan benar, sehingga tidak ada kesalahan dalam melakukan pekerjaan ataupun komunikasi.
4. Kecermatan melayani, petugas fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.
5. Ketepatan waktu, petugas melayani masyarakat dapat menyelesaikan tugasnya pada waktu yang telah ditentukan.
6. Semua keluhan direspon aparatur, petugas menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya dan mampu memberikan solusi.

Dari uraian di atas, responsivitas dapat dimaknai sebagai kemampuan suatu organisasi atau birokrasi untuk mengenali dan merespons kebutuhan serta harapan masyarakat dengan cepat, tepat, dan efisien. Secara singkat, responsivitas mencakup kemampuan berkomunikasi, kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan penyediaan solusi yang memastikan pelayanan publik berjalan sesuai dengan

harapan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

### ***Pengaduan Masyarakat dan Bentuknya***

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menyatakan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara. Kemudian dalam Peraturan Walikota Kota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda menyatakan bahwa pengaduan adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, kritik, saran, gagasan, atau keluhan, pengaduan yang bersifat membangun.

Ruswan (2020) mendefinisikan pengaduan masyarakat pada pelayanan publik muncul ketika masyarakat sebagai pengguna layanan merasa tidak puas dengan layanan tersebut dan dapat meningkat ketika aduan yang disampaikan tersebut tidak ditanggapi dengan baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik tidak akan menjamin kualitas pelayanan yang baik. Bentuk pengaduan masyarakat dapat dilihat dari cara penyampaiannya kepada pihak yang dituju, pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui secara langsung atau secara tidak langsung (Purbadiri, Marsudiati & Satuki, 2022).

1. Secara langsung, pengadu menyampaikan aduannya secara tatap muka, menggunakan bahasa lisan untuk mengungkapkan ketidakpuasan, sehingga pihak penerima dapat memahaminya dengan jelas.
2. Secara tidak langsung, pengadu dapat menggunakan media seperti surat, email, atau telepon, di mana penyampaian aduan bersifat non-verbal, memberi waktu bagi penerima untuk merespons.

Dari berbagai pendapat ahli di atas, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan mekanisme penting dalam partisipasi masyarakat untuk memastikan akuntabilitas dan perbaikan layanan publik. *Good governance* dalam pelayanan publik menekankan responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas, yang memungkinkan pemerintahan untuk merespons dan menyelesaikan keluhan masyarakat secara efisien. Dengan demikian, pelayanan publik dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

### ***Definisi Konsepsional***

Responsivitas penanganan keluhan masyarakat mengenai jalan rusak adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh aparatur terkait dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat mengenai jalan rusak yang masih banyak terdapat pada ruas jalan berdasarkan beberapa indikator-indikator responsivitas yaitu, kemampuan

merespon masyarakat, kecepatan dalam melayani, ketepatan dalam melayani, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu dalam melayani, dan semua keluhan masyarakat direspon oleh aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengkaji mengenai responsivitas penanganan keluhan masyarakat dan faktor penghambatnya dalam penanganan keluhan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda. Pihak-pihak yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini antara lain *key-informan* Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, Bidang Bina Marga, Kepala UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda, Staf seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan, dan informan lainnya adalah Staf *Front Office* Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dan masyarakat. Adapun data sekunder diperoleh melalui arsip-arsip, dokumen, dan sumber internet.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis model interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Responsivitas Penanganan Keluhan Masyarakat Mengenai Jalan Rusak pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda***

Responsivitas penanganan keluhan masyarakat mengenai jalan rusak oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam beberapa indikator dapat dilihat kurang responsif setelah diukur melalui beberapa indikator responsivitas. Pada penelitian ini, terdapat 6 indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat responsivitas yang digunakan dengan menyesuaikan teori milik Zeithaml, dkk. Adapun indikator tersebut adalah kemampuan merespon masyarakat, kecepatan dalam melayani, ketepatan dalam melayani, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu dalam melayani, dan semua keluhan masyarakat direspon aparatur.

#### ***1. Kemampuan Merespon Masyarakat***

Pelayanan pemeliharaan jalan umum yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda menghadapi beragam 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. Teori yang dikemukakan oleh Dilulio dalam Dwiyanto (2006) menekankan bahwa responsivitas merupakan indikator kualitas pelayanan publik yang baik.



Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan aparatur dalam merespon masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan aparatur mengungkapkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda menerima pengaduan melalui beberapa media. Baik secara langsung yaitu masyarakat bersurat ke kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, maupun melalui aplikasi SP4N LAPOR!, serta platform digital lainnya seperti Instagram dan Google Form. Proses pengaduan yang terbuka ini menunjukkan upaya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam mempermudah akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka.

Pengelolaan pengaduan yang baik sejalan dengan prinsip *good governance*, yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Tomo HS, 2019). Dengan menyediakan berbagai saluran pengaduan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas responsivitas pelayanan publik. Upaya ini diharapkan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat dengan lebih efektif, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

## **2. Kecepatan Dalam Melayani**

Kecepatan respons aparat dalam pelayanan publik sangat memengaruhi persepsi positif masyarakat. Pelayanan yang cepat mencerminkan kesigapan aparatur dalam mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Sebagaimana dinyatakan oleh Peters dan Pierre (1998), responsivitas adalah dimensi kualitas pelayanan yang mencakup kemampuan untuk mendengarkan keluhan, cepat tanggap, serta menyediakan solusi.

Staff Pemeriksa Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, menjelaskan bahwa setelah menerima keluhan mengenai kerusakan jalan, keluhan tersebut akan ditampung untuk dilakukannya pengecekan agenda. Jika keluhan masyarakat telah dimasukkan ke dalam agenda perbaikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, perbaikan akan segera dilakukan. Namun, jika kerusakan jalan yang dilaporkan masyarakat belum masuk dalam agenda perbaikan, aparat akan meminta Tim Anggaran Pemerintah Daerah untuk menganggarkan segera. Karena terbatasnya anggaran per tahun, tidak mungkin untuk memperbaiki semua aduan dalam satu tahun.

Hal serupa juga diungkapkan oleh aparatur Kepala UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda. Ia menyatakan bahwa setelah menerima keluhan masyarakat terkait jalan rusak memiliki kesamaan dalam menangani keluhan masyarakat terkait jalan rusak, yaitu setelah menerima keluhan dari masyarakat, keluhan tersebut ditampung untuk dilakukan survei. Survei tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kerusakan jalannya, mengingat UPTD memiliki tupoksi dengan skala yang lebih kecil daripada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda serta untuk mengetahui apakah jalan

tersebut berada dibawah kewenangan Pemerintah Kota, Pemerintah Provinsi, atau juga Nasional.

**Tabel 1 Jumlah Status Ruas Jalan Kota Samarinda berdasarkan SK Walikota Samarinda Tahun 2017**

Status ruas jalan	Jumlah
Jalan Nasional	16
Jalan Provinsi	41
Jalan Kota	1.307
<b>TOTAL</b>	<b>1.364</b>

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, 2024.

Berdasarkan tabel diatas, dari 1.364 jalan di Kota Samarinda yang telah ditetapkan status ruas jalan pada Surat Keputusan Walikota Samarinda tahun 2017, 1.307 ruas berstatus jalan kota, yang menjadi tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dan UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda. Namun dari hasil penelitian yang didapat, karena terbatasnya anggaran dana per tahun, aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda tidak dapat menindak lanjuti semua aduan yang masuk. Hanya keluhan yang telah masuk dalam agenda perbaikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda yang akan ditindak lanjuti.UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda pun setelah menerima keluhan perlu melakukan survei untuk mengetahui jalan yang terlapor berada dibawah kewenangan Pemerintah Kota, Pemerintah Provinsi, atau juga Nasional.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dikatakan kurang responsif. Responsivitas yang baik dari aparatur seharusnya tidak hanya mencerminkan pelayanan yang efisien, tetapi juga berkontribusi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* yang diungkapkan oleh UNDP, seperti akuntabilitas dan efektivitas dalam pelayanan publik.

### **3. Ketepatan Dalam Melayani**

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, penyelenggara layanan publik harus memastikan bahwa mereka memberikan layanan dengan baik dan benar sehingga tidak terjadi kesalahan. Menurut Parasuraman dkk. dalam Nawi (2017), responsivitas adalah kemauan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat. Oleh karena itu, penyelenggara layanan publik harus memastikan bahwa layanan diberikan secara cepat dan tepat melalui alur yang jelas, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, ketepatan aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam menangani keluhan masyarakat dapat dikatakan cukup memadai, meskipun instansi ini tidak memiliki SOP resmi terkait penanganan keluhan. Alur penanganan keluhan tetap berjalan dengan baik, seperti prosedur bagi masyarakat yang ingin mengajukan pengaduan. Setelah aduan diterima dan terdisposisi kepada Kepala Dinas dan

Sekretaris, Bidang Bina Marga akan segera melakukan survei lapangan sebelum proses perbaikan dimulai.

Meskipun tidak ada SOP resmi untuk penanganan keluhan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda serta UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda memiliki SOP untuk pelaksanaan perbaikan jalan. Hal ini memastikan bahwa langkah-langkah operasional dalam memperbaiki jalan tetap terstruktur dan sistematis, sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk pelayanan publik yang efisien. Dengan demikian, kedua instansi ini masih dapat memberikan responsivitas yang baik kepada masyarakat, walaupun ada keterbatasan dalam regulasi internal terkait penanganan pengaduan.

#### **4. Kecermatan Pelayanan**

Kecermatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda serta UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda sesuai dengan pandangan Kotler dan Keller (2016), yang menekankan pentingnya ketelitian, akurasi, dan prosedur yang tepat dalam memberikan layanan. Dalam konteks ini, aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dan UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda menunjukkan kesungguhan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk memastikan ruas-ruas jalan yang berada di Kota Samarinda dalam kondisi yang baik agar aktivitas masyarakat tidak terhambat akibat jalan yang rusak.

Parasuraman dkk. dalam Nawi (2017) juga mengungkapkan bahwa responsivitas adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat. Responsivitas yang ditunjukkan oleh aparatur melalui penanganan cepat dan kecermatan 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, aparatur langsung melakukan survei dan tindak lanjut yang tepat, sejalan dengan konsep responsivitas tersebut. Misalnya jika duan 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 Kota Samarinda. Kriteria skala kerusakan jalan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Kriteria Skala Kerusakan Jalan**

<b>Skala Kecil</b>	<b>Skala Besar</b>
1. Jalan Berlubang (ukuran 5-20cm) 2. Jalan retak	1. Anggaran diatas 200jt dan pengerjaan dilaksanakan melalui tender 2. Penanganan Jalan Longsor 3. Pembukaan atau pembuatan jalan baru 4. Pengaspalan <i>Overlay</i> atau satu jalan penuh 5. Peningkatan jalan tanah menjadi semenisasi

Sumber : Diolah Penulis, 2024.

Dapat dilihat kesungguhan aparaturnya dalam menangani keluhan masyarakat terkait jalan rusak, aparaturnya tidak hanya menindaklanjuti laporan kerusakan jalan, tetapi juga membagikan informasi mengenai kegiatan perbaikan dan pemeliharaan jalan melalui media sosial. Hal ini mencerminkan upaya komunikasi yang baik, yang menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan. Kesungguhan aparaturnya dalam memberikan pelayanan serta transparansi melalui media sosial menunjukkan kepatuhan terhadap prinsip akuntabilitas dan efektivitas dalam *good governance*, seperti yang diungkapkan oleh UNDP. Unggahan laporan kegiatan penindaklanjutan kerusakan jalan menunjukkan kondisi sebelum dan sesudah dilakukannya perbaikan pada gambar dibawah:

**Gambar 1 Laporan Kegiatan Pemeliharaan Jalan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda**



Sumber : Instagram Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, 2024.

Dengan demikian, kesungguhan dan kecermatan aparaturnya Dinas Pekerjaan Umum dan UPTD Pemeliharaan Jalan Kota Samarinda dalam melayani dan merespon keluhan masyarakat dapat dikatakan baik, menunjukkan kesesuaian dengan teori dan konsep yang diutarakan oleh para ahli di atas, baik dari aspek responsivitas, kecermatan, maupun implementasi kebijakan yang efektif.

### **5. Ketepatan Waktu Dalam Melayani**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) menekankan pentingnya ketepatan waktu sebagai aspek keandalan dalam kualitas pelayanan, yang meliputi kemampuan memberikan layanan tepat waktu sesuai janji. Hal ini sejalan dengan Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kecermatan dan ketepatan waktu merupakan elemen penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya infrastruktur jalan, eksistensi jalan yang baik sangat penting bagi aktivitas masyarakat sehari-hari, sehingga aparaturnya harus cepat tanggap dalam menangani keluhan. Ketepatan waktu aparaturnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam melayani tidak mengulur-ulur waktu ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kepastian waktu mengenai penyelesaian laporan jalan rusak.

Dalam hal ini, ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan masyarakat oleh aparatur dapat dikatakan cukup. Hal tersebut ditunjukkan dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda memiliki waktu yang tidak pasti dalam menyelesaikan keluhan yang aparatur terima. Di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, ketepatan waktu pelayanan sangat bergantung pada skala kerusakan yang dilaporkan.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk pengerjaan pengaspalan jalan atau semenisasi jalan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda minimal pengerjaan adalah 30 hari sesuai pada kontrak dan untuk penanganan jalan longsor adalah 4 hingga 6 bulan waktu pengerjaan. Kemudian untuk aparatur UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda akan melakukan perbaikan dengan cepat jika kerusakan jalan tersebut berada pada skala kecil, contohnya jalan berlubang dan jalan retak dengan rentang waktu pengerjaan 3 hingga 4 hari pengerjaan, namun dapat mencapai waktu 1 hingga 2 minggu pengerjaan jika terjadi kesulitan material dan kesediaan jadwal pekerja.

#### **6. Semua Keluhan Masyarakat Direspon Aparatur**

Salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan adalah responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam konteks ini, Dinas Pekerjaan Umum telah menyediakan beberapa saluran pengaduan, sebagai penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda terutama pada bidang Bina Marga, aparatur telah berusaha untuk merespon semua keluhan-keluhan masyarakat dengan menyediakan akses media bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda diketahui belum memiliki media pribadi atau *call center* bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Penerimaan keluhan masyarakat yang datang langsung ke kantor, diharuskan membawa proposal pengajuan perbaikan bertanda tangan RT atau Lurah masing-masing wilayah. Media yang bisa digunakan untuk pengaduan laporan diantaranya sosial media Instagram serta melalui aplikasi SP4N LAPOR! Selain itu masyarakat juga dapat menyampaikan keluhannya melalui laman sosial media Instagram pribadi milik UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda dan melalui Form Pengaduan yang telah dilampirkan pada halaman profil Instagram UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda.

Jumlah laporan yang diterima oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda melalui aplikasi SP4N LAPOR! dari bulan Januari 2023 hingga Juni 2024 adalah 22 laporan, sedangkan total laporan yang diterima melalui RT atau Lurah (bersurat) adalah 40 Laporan. Kemudian, jumlah keluhan atau laporan yang diterima oleh UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda melalui Google Form adalah 21 laporan dan sosial media Instagram adalah 20 laporan.

Dari sekian banyak laporan yang masuk, diketahui respons yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda maupun UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Samarinda masih bervariasi. Hal ini dapat dilihat sebagai kurangnya efektivitas dalam komunikasi. Ketidakkonsistenan dalam merespons keluhan masyarakat mencerminkan bahwa aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan belum sepenuhnya efektif.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018), ketepatan waktu adalah salah satu aspek keandalan dalam kualitas pelayanan. Ketepatan waktu dalam merespons keluhan sangat penting untuk menjaga kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dalam hal ini, keterlambatan respon terhadap beberapa keluhan, meskipun telah diajukan berulang kali, menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek ketepatan waktu, sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk.

Fountain (2001) juga menyatakan bahwa responsivitas pemerintah terkait teknologi dan informasi menjadi kunci dalam meningkatkan aksesibilitas layanan. Walaupun Dinas Pekerjaan Umum telah menggunakan media sosial dan aplikasi SP4N LAPOR! untuk menampung keluhan, respons yang tidak merata menunjukkan bahwa teknologi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal dalam merespons kebutuhan masyarakat secara konsisten dan cepat.

Maka berdasarkan dari hasil penelitian, terkait semua keluhan masyarakat direspon aparatur dapat dikatakan tidak responsif. Hal tersebut tercermin 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 aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda setelah masyarakat menggunggah pada sosial media.

#### ***Faktor penghambat Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam menangani keluhan masyarakat***

Dalam menangani keluhan masyarakat terkait jalan rusak tentunya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda menghadapi beberapa hambatan. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda menghadapi hambatan dalam menangani keluhan masyarakat terkait jalan rusak. Salah satu hambatan yang menghalangi aparatur untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat adalah kekurangan anggaran yang memadai untuk melakukan perbaikan. Akibatnya, proses penindak lanjutan keluhan masyarakat terkait jalan rusak sering tertunda.

Selain anggaran, material menjadi hambatan lainnya. Banyaknya agenda pembangunan yang membutuhkan bahan baku yang sama dari instansi lain atau pihak swasta serta adanya pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN) menjadi salah satu dampak sulitnya menemukan bahan baku karena bahan baku yang ada lebih diprioritaskan untuk dikirim ke IKN. Kemudian faktor cuaca juga menjadi

hambatan yang cukup krusial karena cuaca hujan akan menghambat proses perbaikan jalan hingga pengerjaan tertunda, karena perbaikan jalan seperti pengaspalan tidak dapat dilakukan pada saat hujan karena dapat mengurangi kualitas serta ketahanan material.

Kemudian hambatan selanjutnya adalah tidak adanya informasi terkait alur dan mekanisme penyampaian aduan atau permohonan pemeliharaan dan pembangunan jalan seperti spanduk atau lainnya pada loket pelayanan dan hal tersebut juga serupa pada situs web Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda. Selanjutnya, untuk hambatan yang terakhir yaitu tidak adanya pencatatan secara digital oleh aparatur terkait aduan jalan rusak oleh masyarakat sehingga untuk melihat data sebelumnya perlu mencari buku pencatatan sebelumnya.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dikatakan kurang responsif akibat masih terdapatnya kekurangan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa fokus penelitian sebagai berikut :
  - a. Kemampuan Merespon Masyarakat, Aparatur mampu merespons masyarakat yang datang ke kantor pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda untuk melakukan pengaduan, dengan adanya aparatur di loket pelayanan yang siap menerima dan menjelaskan alur penyampaian pengaduan. Aduan juga dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N LAPOR!, Instagram instansi, dan formulir pengaduan.
  - b. Kecepatan Dalam Melayani, Setelah menerima keluhan terkait kerusakan jalan, aparatur akan menampung keluhan, memeriksa agenda, dan mengecek lokasi aduan. Jika keluhan masuk dalam agenda, aparatur segera melakukan perbaikan.
  - c. Ketepatan Dalam Melayani, Meski tanpa SOP resmi, aparatur memiliki alur tepat untuk merespons keluhan: survei lapangan oleh tim setelah aduan diterima dan terdisposisi, diikuti proses perbaikan dengan SOP Pelaksanaan Kegiatan.
  - d. Kecermatan Pelayanan, Aparatur memastikan jalan dalam kondisi baik dan segera memperbaiki jalan rusak setelah menerima aduan untuk memastikan aktivitas masyarakat tidak terganggu dan mencegah korban akibat jalan rusak.
  - e. Ketepatan Waktu Dalam Melayani, Waktu penyelesaian keluhan tidak pasti, tergantung kondisi jalan. Pengaspalan atau semenisasi oleh Bina Marga adalah 30 hari sesuai kontrak, sementara UPTD menangani minimal 3 hari hingga maksimal 2 minggu tergantung pada material dan pekerja.

- f. Semua Keluhan Masyarakat Direspon Aparatur, Aparatur menyediakan beberapa media pengaduan seperti kantor langsung, SP4N LAPOR!, sosial media instansi, dan formulir pengaduan. Namun masih ditemukan kekurangan yaitu tidak adanya pencatatan aduan secara digital dan adanya keluhan masyarakat yang belum ditindaklanjuti meski sudah berulang kali diadakan.
2. Faktor penghambat bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dalam menangani keluhan masyarakat adalah anggaran yang terbatas, ketersediaan material yang terbatas, cuaca, tidak adanya informasi terkait alur pengaduan dan tidak adanya pencatatan aduan secara digital.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditarik, adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis terkait resposivitas penanganan keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda sebagai berikut :

1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda menambahkan fitur pada situs web instansi terkait informasi progress aduan atau urusan pemeliharaan jalan yang dapat diakses sewaktu-waktu oleh masyarakat sebagai bentuk transparansi serta akuntabilitas aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda
2. Menyediakan informasi terkait alur dan mekanisme penyampaian aduan atau permohonan pemeliharaan dan pembangunan jalan beralurupa *banner* pada lobi kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda dan pada situs web milik instansi.
3. Perlu adanya pencatatan secara digital terkait surat masuk dan aduan masuk oleh aparatur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda agar data tersimpan dengan aman dan dapat memudahkan ketika ingin mencari data lama.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fountain, Jane E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Washington D.C: Brookings Institution Press.
- HS, Tomo. (2019). *Reformasi Birokrasi Menuju Good Governace*. Jakarta Selatan: Indocamp.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management (15<sup>th</sup> Edition)*. Boston: Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Nawi, Rusdin. (2017). *Perilaku Kebijakan Organisasi*. Makassar : CV Sah Media.



- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.
- Peters, B. Guy, & Pierre, Jon. (1998). Governance Without Government? Rethinking Public Administration. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(2), 223-243. Diunduh dari : <https://www.researchgate.net/publication/349427067>
- Purbadiri, Marsudiati dan Satuki. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat*. Nusa Tenggara Barat: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia (P4I).
- Ratminto dan Atik Septi W. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Tanjung, Rahman, dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Yayasan Kita Menulis.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.