Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa
Vol 05 No 02 Agustus 2024 (1-9)
https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/index
Prefix 10.47134

Responsivitas Aparatur Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi

Zilfaa Afrilla[1], Zikri Alhadi[2]

[1,2] Universitas Negeri Padang

Abstrak: Penelitian ini Penelitian bertujuan guna mengkaji lebih lanjut responsivitas aparatur dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pekerjaann Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan motode kulitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian adalah di Jl. RM Thaher No 1 ,kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Informan ditentuan dengan teknik purpossive sampling. Data di kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukan bahwa responsivitas Dinass Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi sudah baik ini terlihat dari teori responsivitas oleh Zeithaml yaitu dengan indikator kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani , ketepatan melayani , kecermatan melayani, dan ketepatan waktu pelayanan serta hasil penilaian sangat baik yang diberikan oleh Inspektorat Kabupaten Bungo.

Kata kunci : Responsivitas , Pengelolaan Pengaduan, Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang

DOI : https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.145
*Correspondence : Zilfaa Afrilla
Email: familyzilfa@gmail.com

Received: 01-06-2024
Accepted: 16-07-2024
Published: 04-08-2024

Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract: *The research aims to further examine the responsiveness of the Public Works and Spatial Planning Department of Bungo Regency , Jambi Province in managing public service complaints. This research uses a qualitative method with a descriptive approach . The research location is on Jl. RM Thaher No 1, office of the Public Works and Spatial Planning Service, Bungo Regency, Jambi Province. Informants were determined using purposivne sampling technique . Data was collected through observation, interviews and documentation. The results show that the responsiveness is good. This can be seen from Zeithaml's theory of responsiveness, namely the indicators of ability to respond to the community, speed of service, accuracy of service, accuracy of service, and timeliness of service as well as the very good assessment results given. by the Bungo Regency Inspectorate.*

***Keywords*:** Responsiveness, Complaint Management, Public Works Department And Spatial Planning

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk Pelayanan publik merupakan wujud ketanggapan aparat pemerintah dalam kinerja penyelenggaraan negara (Kartini et al., 2020).

Responsivitas yaitu kesanggupan pemberi layanan untuk menunjukkan kesesuaian program dan kegiatan lalu meng- inovasikannya sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi rakyat. Responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan suara rakyat merupakan salah satu bentuk implementasi tugas dan kewajibannya sebagai penggiat program pembangunan serta pelayanan guna terwujudnya kesejahteraan rakyat(Agnihotri, 2024; Ahmed, 2024; Cogollo-Flórez, 2024).

Pelayanan publik terkait di dalamnya masalah pengaduan, adanya pengaduan dari rakyat merupakan bentuk dari layanan publik, keluhan dan pengaduan penting untuk ditanggapi guna mengevaluasi kinerja dan pelayanan(Bebe, 2023; Isangula, 2023; Wang, 2023; Zinnatullin, 2024). Sarana dan prasarana yang baik akan mendorong kinerja dari proses pelayanan publik, serta dapat memudahkan dalam hal pengelolaan aduan dan masukan dari masyarakat, oleh karena itu aparatur negara haruskan dalam penyediaan sarana dan prasarana yang mumpuni dalam menangani keluhan dan pengaduan dari rakyat(Deopujari, 2021; Khassouani, 2021; Mishra, 2021; Tahali, 2022). Tertulis pada Peraturn Presiden RI No 76 Tahun 2013 terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik menegaskan bahwa seluruh kepenyelenggaraan diharuskan menyediakan sarana pengaduan yang fungsinya untuk menampung aspirasi rakyat.

Ada beberapa pengaduan yang masuk kepada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi secara resmi terhitung 3 tahun terakhir sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data pengaduan Juni 2022 – Juni 2024

No	Tahun	Jumlah Pengaduan Masuk	Proses	Tunda
1	2022	53	40	13
2	2023	27	26	1
3	2024	8	8	0

Sumber : Dinas PUPR Kabupaten Bungo

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat kita lihat bahwa pengaduan resmi yang masuk kepada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo masih sangat

minim dan mengalami penurunan selama 3 tahun terakhir, serta tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kabupaten Bungo yang mencapai 376.382 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023).

Berdasarkan temuan, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sesuai, dikarenakan belum tersedianya kotak saran dan pengaduan ,sarana dan prasarana yang mendukung belum terlalu terlihat dalam segi pengelolaan pengaduan dan masukan rakyat, hal ini bisa saja menjadi salah satu faktor penyebab jumlah pengaduan yang masuk sangat sedikit. Maka bertumpu pada Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tntang pengelolan pengaduan pelayanan publik yang menegaskan bahwa seluruh pihak keapenyelenggaran layanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan yang fungsinya untuk menampung aspirasi rakyat seperti informasi hasil penanganan banjir dan genangan yang dilaporkan, serta perbaikan sarana dan prasarana di Kabupaten Bungo.

Lebih jelas disampaikan pada Peraturan Bupati Bungo Nomor 37 Tahun 2017 Pasal 6 ayat 2 menyatakan bahwa penyediaan kebutuhan barang/jasa operasional kantor dan pemeliharaan fasilitas penunjang kerja serta penyelenggaraan administrasi yang menjadi tanggung jawab dinas. Hal ini mendukung anggapan bahwa kotak saran dan pengaduan yang merupakan salah satu fasilitas dan kebutuhan operasional wajib di sediakan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan.

Selain itu juga dijelaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI nomor 24 Tahun 2014 mengenai pengelolaan pengaduan sesuai pedoman penyelenggaraan secara nasional menyatakan bahwa pengaduan yang diterima meliputi pengaduan langsung kepada aparatur yaitu pengaduan yang dilakukan secara lisan serta pengaduan tidak langsung kepada aparatur yaitu melalui kotak pengaduan,surat dan teknologi informasi, peraturan ini pun menunjukkan bahwa kotak pengaduan adalah objek penting dalam pengelolaan pengaduan dalam pellayanan publik.

Selanjutnya yaitu belum optimalnya pelaporan informasi hasil penanganan akibat banjir dan genangan. Seperti yang terjadi akhir-akhir ini di Desa Rantau Duku Kecamatan Rantau Pandan Kabupaten Bungo, telah tejadinya bencana banjir disertai tanah longsor akibat dari dibukanya akses galian tambang yang menyebabkan akses jalan terhambat dengan badan jalan yang sebagian amblas. Tetapi tidak ada pelaporan terkait tindak lanjut akan hal ini.

Dari hasil pengamatan permasalahan yang timbul dikarenakan beberapa program yang dilakukan di nilai masih kurang sesuai terhadap keinginan dari masyarakat, menyebabkan masyarakat sedikit tidak puas dengan pelayanan yang ada.

Metode

Penelitian terkait hal ini mengusung metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif juga disebut analisis sistematis dengan pengamatan manusia dan observasi alami, pendekatan kualitatif memfokuskan pada makna, penalaran konsep , serta banyak mengkaji hal- hal yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Pekerjan Umummdan Penataann Ruang Jl.RM Thaher No.1 Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Kolektifitas data dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi. Sumber data pada penelitian mencakup data primer dan data sekunder. Untuk pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Tahapan analisis data yakni reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui responsivitas dalam melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, peneliti menggunakan 5 poin responsivitas berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Rismawati (2015) :

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

   Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo telah berusaha memaksimalkan kinerja nya sesuai regulasi atau peraturan yang berlaku akan tetapi haruslah menyesuaikan prosedur yang ada yaitu laporan pengaduan harus bersifat resmi dan jelas sumber serta penanggungjawabnya.

   Kemampuan merespon masyarakat diupayakan secepat mungkin sesuai dengan tenggat waktu yang ada , selain itu pelaporan dapat juga dilakukan secara resmi ataupun dengan penggunaan layanan LAPOR hal ini sesuai dengan regulasi yang ada,. Kemampuan dalam merespon masyarakat juga dapat dilihat dari jalannya program pada bidang-bidang terkait :

   A. Bidang Penataan Ruang

      Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa dalam hal pengelolaan tuang terbuka hijau seperti pelestarian dan pengembangan taman kota, taman jalan dan kawasan lainnya dilakukan secara rutin oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Bidang Penataan Ruang guna kepentingan masyarakat dan lingkungan. Dan dilakukan setiap minggunya perbaikan trotoar maupun taman hijau di Kabupaten Bungo.

   B. Bidang Pengairan

      Temuan menunjukkan bahwa Dinas Pengairan saat ini sedang membangun waduk di Desa Majujaya dan jalan lingkar serta sedang dalam proses pengadaan langsung. Berdasarkan data survei kondisi jaringan irigasi selama enam bulan

terakhir, ditemukan bahwa proporsi panjang jaringan irigasi dalam kondisi baik masih jauh dari yang diharapkan.Rendahnya persentase tersebut tentunya menjadi permasalahan yang harus menjadi tujuan dan fokus pemerintah Kabupaten Bungo untuk segera diatasi, mengingat jaringan irigasi merupakan instrumen utama yang mempengaruhi maju dan mundurnya sektor pertanian.

C. Bidang Bina Marga

Hasil penelitian menunjukkan hasil kinerja yang baik dengan jumlah panjang Jalan kondisi Mantap yaitu mencapai 511.42 Km. Kondisi jalan dengan aspal mengalami peningkatan sampai dengan Tahun 2024 yaitu mencapai 693,77 Km. Selanjutnya, jalan kerikil dan tanah hingga tahun 2024 terjadi peningkatan. Hal ini disebabkan oleh peningkatan struktur dari jalan tanah menjadi jalan kerikil lalu kemajuan struktur dari jalan kerikil menjdi jalan aspal. Dari gambaran kondisi tersebut,fungsi pelayanan transportasi telah mampu menjangkau hampir kesemua desa yang berada di Kabupaten Bungo dengan penggunaan kendaraan bermotor.

D. Bidang Cipta Karya

Berdasarkan hasil penelitian panjang total drainase di Kabupaten Bungo adalah 53,756.51 dengan penyebaran di Kabupaten Bungo, tercatat drainase dengan keadaan baik yaitu sepanjang 26,176.34 m atau berjumlah 48,69%. Kesimpulan yang diambil bahwa jumlah penduduk terlayani dengan jaringan air bersih pada perdesaan dan kota masih belum menyentuh 100 persen, hanya di realisasikan sebesar 78.02% . Pastinya kondisi ini masih menjadi acuan yang harus di selesaikan oleh pemerintah Kabupaten Bungo dengan berproses melalui pelayanan kinerja penyediaan air bersih yang ditingkatkan dengan lebih menjangkau masyarakat. Kemudian, pemberdayaan rakyat terhadap penyediaan ketersediaan air bersih secara pribadi dapat digalakkan dengan di sediakannya sumur galian dan sumur bor.

2. Kecepatan Melayani

Berdasarkan hasil penelitian dapat kita lihat bahwa pengaduan resmi yang masuk terkait dengan usulan perbaikan parit/drainase telah di tindak lanjuti oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, yang di naungi oleh bidang Cipta Karya seksi pembangunan dan pemeliharaan drainase , serta di setujui oleh kepala dinas dalam kurun waktu 28 hari saja terhitung dari tanggal surat masuk 9 Mei 2024 dan di tindak lanjuti pada 7 Juni 2024 . Hal ini merupakan bukti bahwa kemampuan merespon masyarakat cukup cepat , mengingat untuk melaksanakan suatu pembangunan maupun perbaikan butuh waktu yang tidak sedikit dan butuh melakukan penyesuaian anggaran.

3. Ketepatan Melayani

   Berdasarkan hasil penelitian ,terdapat banyak agenda kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi dalam upaya memenuhi kualitas ketepatan pelayanan , telah dilakukan beragam kegiatan seperti pelatihan, bimbingan teknis, evaluasi dan lainnya guna meningkatkan kapabilitas dalam hal ketepatan melayani Masyarakat khususnya terkait pengelolaan pengaduan ataupun masalah yang kemungkinan muncul dalam melaksanakan pelayanan.

4. Kecermatan Melayani

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecermatan melayani dalam pengelolaan pengaduan yakni dengan selektif dalam pemilihan pihak ketiga /tender. Tender adalah proses pengadaan barang dan jasa yang dilakukan dengan mengadakan seleksi terhadap beberapa peserta untuk menentukan pemenangnya berdasarkan penawaran harga terbaik Syarifuddin (Konteks Hukum dan Manajemen, 2019). Pemilihan tender haruslah selektif untuk mencegah kerugian kedepannya , dapat kita ketahui bahwa saat ini marak tender yang masuk ke dalam daftar hitam dikarenakan terkena beberapa kasus seperti penipuan, pelanggaran kontrak kerja dan masalah lainnya. Untuk melakukan pengecekan dapat digunakan layanan INAPROC yaitu portal pengadaan nasional terkait informasi barang dan jasa yang dibangun oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

   Berdasarkan data hasil penelitian pada surat pemilihan Tender, disana di paparkan berapa lama jumlah hari dalam pembangunan tersebut. Di sebutkan bahwa lama hari kerja yaitu 120 hari. Untuk itu tender harus menyelesaikan pekerjaan proyek pada program tersebut tidak boleh melewati batas hari yang telah ditentukan.

   Selanjutnya responsivitas diukur dari hasil penilaian yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Bungo. Inspektorat Kabupaten Bungo selaku Pakar Pengelolaan Pengaduan memberikan penilaian atas kinerja dan responsivitas Dinas PUPR Kabupaten Bungo. Inspektorat Daerah adalah lembaga pemerintahan yang bertugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di tingkat daerah. Berdasarkan hasil penelitian di temukan bahwa capaian nilai hasil kinerja Dinas PUPR Kabupaten Bungo mendapatkan nilai sangat baik.

Tabel 4.3 Indeks Penilaian Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Bungo

KOMPONEN		BOBOT	NILAI HASIL EVALUASI
a.	Perencanaan Kinerja	30%	24,655
b.	Pengukuran Kinerja	30%	23,592
c.	Pelaporan Kinerja	15%	11,999
d.	Evaluasi Internal	25%	19,99
	J u m l a h	100%	80,236

Sumber : Inspektorat Kabupaten Bungo

Kesimpulan

Implementasi Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan peneliti tentang Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo dalam pengelolaan pelayanan sudah berjalan baik akan tetapi masih ada beberapa aspek yang belum maksimal karena masih adanya kendala dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang menyebabkan munculnya keluhan dan masalah .

Secara umum, Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam melaksanakan tugasnya sudah baik dibuktikan dengan hasil kinerja yang dikeluarkan oleh Inspektorat Kabupaten Bungo selaku lembaga fungsional yang melakukan pengawasan dan penilaian dalam pengelolaan pengaduan dan meraih predikat sangat baik (A) yang dinilai dari Perencanaan Kinerja , Pengukuran Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Evaluasi Internal. Berdasarkan hasil Observasi selama melakukan penelitian juga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo sangat transparansi dalam memberikan data terhadap peneliti , hal ini menunjukkan kredibilitas selaku aparatur negara.

Daftar Pustaka

Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Ilmu Administrasi Negara.

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk.1–9. (2)

Kartini, N. M., Mahsyar, A., Ma, A., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A.,Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik

Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*,1(1), 01–13. https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188

Rukmana, N. S. (2019). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sinja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9),1689–1699.

Rukin, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Sulawesi Selatan :Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019).

Syahruddin, N. I., Andriansyah, & Prasetyo, A. J. (2020). Penerapan Kypso DalamPelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigma. 322–346.

Risna, Pelaksanaan pel ayanan public (studi kasus pelayanan administrative di kantor desa kotabaru seberida kecamatan keritang kabupaten Indragiri hilir). Vol.5 No.1 (April 2018).

Agnihotri, D. (2024). Does effective handling of negative e-word of mouth on social media influence customers' behavioral intentions in the context of online travel agencies. *Navigating the Digital Landscape: Understanding Customer Behaviour in the Online World*, 39–64. https://doi.org/10.1108/978-1-83549-272-720241003

Ahmed, A. (2024). Trademark Empowerment using Optimal Neutrosophic Topological Vector Space for Maximizing Customer Attraction. *International Journal of Neutrosophic Science*, *24*(3), 138–150. https://doi.org/10.54216/IJNS.240312

Bebe, D. N. (2023). Making health insurance responsive to citizens: The management of members' complaints by mutual health organisations in Kinshasa, Democratic Republic of Congo. *BMJ Global Health*, *7*. https://doi.org/10.1136/bmjgh-2022-011438

Cogollo-Flórez, J. M. (2024). Assessment of Non-Quality Costs in a Healthcare Institution. *International Conference on Quality Engineering and Management*, 952–961.

Deopujari, C. (2021). Intraventricular Craniopharyngiomas—Overcoming Their Relative Inaccessibility: Institutional Experience With a Review of Literature. *Frontiers in Neurology*, *12*. https://doi.org/10.3389/fneur.2021.755784

Isangula, K. (2023). The perceived benefits and effectiveness of patient feedback systems in strengthening patient-provider relationships in Rural Tanzania. *BMC Health Services Research*, *23*(1). https://doi.org/10.1186/s12913-023-10198-z

Khassouani, C. E. (2021). Risk management and surveillance systems: A Model proposed for the provincial public hospital (CHP). *E3S Web of Conferences*, *319*. https://doi.org/10.1051/e3sconf/202131901061

Mishra, D. N. (2021). How delightful is indian wellness tourism? A netnographic study. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, *9*(1), 132–156. https://doi.org/10.30519/ahtr.784232

Tahali, S. (2022). How Fair is the Handling of the Claimant Customer? A Comparison Between the e-mail and Telephone Channels. *Springer Proceedings in Business and Economics*, 129–141. https://doi.org/10.1007/978-3-030-95809-1_7

Wang, Q. (2023). Blow the Lid Off: Public Complaints, Bargaining Power, and Government Responsiveness on Social Media. *Environmental and Resource Economics*, *85*(1), 133–166. https://doi.org/10.1007/s10640-023-00761-x

Zinnatullin, A. (2024). Authoritarian responsiveness online: social media strategy of Russian regional governance centers. *Policy Studies*. https://doi.org/10.1080/01442872.2024.2376082