

IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN KABUPATEN DALAM PELAYANAN PUBLIK

THE IMPLEMENTATION OF ROAD DAMAGE COMPLAINT SERVICES AT THE DISTRICT LEVEL IN PUBLIC SERVICE DELIVERY

Asiel Bernike Remalya^{1*}, M. Agus Muljanto¹

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

*Korespondensi: Asiel Bernike Remalya. Email: asielbernik13@gmail.com

(Diterima: 25-06-2025; Ditelaah: 03-07-2025; Disetujui: 05-09-2025)

ABSTRACT

The low rate of resolution for road infrastructure complaints submitted through the Si Putra website indicates weak public service implementation. This condition urgently needs improvement as road damage in Tulungagung continues to increase. This study uses policy implementation theory to examine the research object and adopts a qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data analysis in this study follows Creswell's approach, involving data reduction, presentation, and conclusion drawing, with four informants from PUPR Office staff who are directly involved in managing infrastructure complaints. The findings reveal that the implementation of the road damage complaint service at the PUPR Office of Tulungagung Regency remains suboptimal, as reflected in the low response rate to public reports—only 4% of the 23 complaints submitted via the Si Putra website were addressed. This is due to the absence of internal policy, a shortage of information technology personnel, limited budget, and insufficient public outreach, which leads to a lack of understanding among users about the complaint procedures. As a result, road damage often goes unaddressed, posing risks to road users' safety and diminishing the quality of public services. Therefore, this study emphasizes the need for internal policies that support the complaint system, the addition of human resources, and improved communication and public education to create a more responsive and efficient complaint service.

Key words: *Complaints; Implementation; Infrastructure; Roads; Services*

ABSTRAK

Rendahnya penyelesaian pengaduan infrastruktur jalan melalui website Si Putra menunjukkan lemahnya implementasi pelayanan publik. Kondisi ini mendesak untuk dibenahi karena kerusakan jalan di Tulungagung terus meningkat. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dalam mengkaji obyek penelitian dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Creswell melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan empat informan dari pegawai Dinas PUPR yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan infrastruktur jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pengaduan kerusakan jalan di Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung belum optimal, yang berdampak pada rendahnya tingkat respons terhadap laporan masyarakat—terbukti dari hanya 4% pengaduan yang ditindaklanjuti dari total 23 laporan melalui website Si Putra. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya kebijakan internal, kekurangan tenaga ahli teknologi informasi, keterbatasan anggaran, serta minimnya sosialisasi yang menyebabkan masyarakat kurang memahami prosedur pengaduan. Dampak dari kondisi ini adalah semakin banyaknya kerusakan jalan yang tidak segera ditangani, sehingga membahayakan keselamatan pengguna jalan dan menurunkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini mendorong perlunya kebijakan internal yang mendukung sistem pengaduan, penambahan sumber daya manusia, serta peningkatan komunikasi dan edukasi kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan efisien.

Kata kunci: Implementasi; Infrastruktur; Jalan; Pelayanan; Pengaduan.

PENDAHULUAN

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang sering disebutkan sebagai SDGs, merupakan sebuah tujuan pembangunan yang bersifat transformatif. Tujuan pembangunan berkelanjutan dirumuskan untuk menjadi program pembangunan bagi negara-negara untuk dapat berkembang dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. SDGs memuat 17 tujuan dan 169 target pembangunan. SDGs melibatkan banyak aktor, termasuk pemerintah dan nonpemerintah untuk mendukung tujuan pembangunan (Amirya & Irianto, 2023).

Salah satu tujuan pembangunan yaitu industri, inovasi, dan infrastruktur. Membangun infrastruktur yang tangguh memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, memajukan pembangunan sosial, dan mengatasi perubahan iklim. Infrastruktur ini mencakup infrastruktur fisik seperti jalan, jembatan, sistem energi, dan telekomunikasi dan infrastruktur sosial, termasuk layanan pendidikan dan perawatan kesehatan (Nasikhah & Susilowati, 2024). Berdasarkan temuan *World Economic Forum* (WEF), daya saing Indonesia masih berada pada posisi yang tertinggal, terutama dalam hal infrastruktur. Kelemahan pada pilar ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti rendahnya kualitas jaringan jalan, fasilitas pelabuhan dan bandara, sistem kereta api, serta pasokan listrik yang tidak stabil dan belum memenuhi standar optimal (Widodo et al., 2022).

Pengelolaan infrastruktur jalan yang efektif merupakan salah satu aspek krusial dalam pembangunan daerah, karena infrastruktur jalan yang baik mendukung mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta peningkatan kualitas hidup (Polyzos & Tsiotas, 2020). Namun, permasalahan kerusakan jalan yang terus meningkat di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Tulungagung, menimbulkan kebutuhan mendesak akan sistem

pengaduan yang responsif dan efektif. Pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur yang optimal dapat menjadi sarana penting bagi masyarakat untuk melaporkan kondisi jalan yang rusak, sehingga pemerintah daerah dapat segera menindaklanjuti dan memperbaiki kerusakan tersebut.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung menyediakan sarana bagi masyarakat untuk dapat memberikan aduannya secara online melalui website Si Putra. Website ini merupakan website buatan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung pada tahun 2023.

Dalam website Si Putra yang menjadi sarana pengaduan masyarakat, berisikan beberapa jenis aduan termasuk aduan kerusakan infrastruktur jalan. Rendahnya tingkat penyelesaian pengaduan yang masuk melalui sistem pengaduan website Si Putra, yang hanya mencapai 4% dari total 23 pengaduan.

Tabel 1 Data Pengaduan Website Si Putra Agustus 2023-Agustus 2024

Jenis Pengaduan	Status Pengaduan	Jumlah
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Diteruskan/Di proses	12
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Diterima	3
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Ditolak	7
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Selesai	1
Total		23

Sumber : Diolah Oleh Penulis

Kondisi ini menunjukkan adanya hambatan dalam implementasi pelayanan pengaduan yang melibatkan berbagai aspek. Terhitung hingga tahun 2023, jalan kabupaten dengan kondisi tidak mantap yang meliputi rusak ringan dan rusak berat mengalami peningkatan.

MATERI DAN METODE

Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi diartikan sebagai tindakan untuk melaksanakan atau menerapkan sesuatu. Secara etimologis, istilah ini berasal dari bahasa Inggris “*to implement*,” yang berarti menjalankan atau melaksanakan. *Webster’s Dictionary* menjelaskan bahwa kata tersebut berakar dari bahasa Latin *implementum*, yang diturunkan dari kata *impere* dan *plere*, yang berarti ‘mengisi hingga penuh’ (Dr.H.Tachjan, 2015) . Dalam konteks kebijakan atau program, implementasi umumnya dipahami sebagai proses pelaksanaan atau penerapan rencana yang telah disusun secara sistematis dan terarah.

Salah satu model implementasi kebijakan yaitu model implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (1975) dalam yang sering disebut sebagai *A Model of the Policy Implementation Process*. Model ini memuat beberapa aspek, yaitu :

1) Standar dan sasaran kebijakan

hal ini menjadi landasan yang menentukan efektivitas pelaksanaan. Kejelasan, konsistensi, serta keterukuran tujuan dan standar kebijakan sangat penting agar proses pelayanan pengaduan dapat berjalan sesuai harapan dan menghasilkan perbaikan infrastruktur yang tepat waktu.

2) Sumber Daya

Ketersediaan anggaran, personil yang kompeten, teknologi informasi yang memadai, dan akses informasi yang akurat menjadi faktor penunjang utama dalam mendukung pelaksanaan kebijakan secara efektif. Keterbatasan sumber daya ini dapat menjadi kendala dalam pengelolaan pengaduan, terutama dalam hal pemrosesan dan tindak lanjut laporan kerusakan jalan.

3) Karakteristik Organisasi Pelaksana

Struktur organisasi yang jelas dan kapasitas organisasi yang memadai akan

Tabel 2 Jalan Kabupaten Dengan Kondisi Tidak Mantap

Kondisi Ruas Jalan	Panjang Jalan(Km)		
	2021	2022	2023
Rusak Ringan	186	185	250
Rusak Berat	114	132	108

Sumber : Diolah Oleh Penulis

Oleh karena itu pentingnya menganalisis implementasi pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Tulungagung, sebagai bentuk cara untuk mengurangi tingkat kondisi jalan yang tidak mantap dan sebagai bentuk pelayanan yang responsif terhadap masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Van Meter & Van Horn (1975) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat bergantung pada aspek-aspek yang meliputi: Standar dan sasaran kebijakan; Sumber daya; Karakteristik organisasi pelaksana; Komunikasi; Sikap para pelaksana; dan Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Penelitian ini bertujuan untuk menyampaikan gambaran yang komprehensif akan proses hingga tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten di Kabupaten Tulungagung. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini difokuskan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan kerangka teori Van Meter & Van Horn(1975).

meningkatkan koordinasi internal dan efektivitas implementasi kebijakan pengaduan.

4) Sikap Pelaksana

Komitmen dan sikap positif pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Pelaksana yang memiliki motivasi tinggi dan tanggung jawab akan memastikan layanan pengaduan dapat berjalan dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5) Komunikasi

Komunikasi yang jelas dan terbuka antara pembuat dan pelaksana kebijakan penting untuk menghindari kesalahan dan meningkatkan pemahaman. Komunikasi meliputi komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi ini meliputi komunikasi internal di dalam organisasi serta komunikasi eksternal dengan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan.

6) Lingkungan Sosial, Ekonomi, Politik

Faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, dukungan politik, dan respons masyarakat dapat memperkuat atau menghambat implementasi kebijakan. Faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi daerah, dukungan politik, serta partisipasi aktif masyarakat dapat memperkuat atau sebaliknya menghambat proses pelaksanaan kebijakan pelayanan pengaduan kerusakan jalan.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengaduan Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 yang mengatur tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pengaduan masyarakat adalah bentuk partisipasi masyarakat supaya penyedia pelayanan publik mendengarkan keluhan dari masyarakat dan memperhatikan yang menjadi kebutuhan masyarakat (Kurniawan Mz et al., 2024)

Infrastruktur Jalan

Fasilitas fisik yang dibangun atau dibutuhkan oleh organisasi pemerintah untuk memungkinkan pelaksanaan mandat mereka dikenal sebagai infrastruktur. Tujuan infrastruktur adalah untuk mendukung tujuan sosial dan ekonomi (Purba et al., 2024). Sedangkan pengertian jalan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, dibawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data yang didapatkan selama penelitian berlangsung (Moleong, 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyampaikan gambaran yang komprehensif akan proses hingga tantangan yang dihadapi oleh Dinas

Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten di Kabupaten Tulungagung.

Fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten di Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Van Meter & Van Horn (1975) yang meliputi: 1) Standar dan sasaran kebijakan; 2) Sumber daya; 3) Karakteristik organisasi pelaksana; 4) Komunikasi; 5) Sikap para pelaksana; 6) Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Penelitian ini juga menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* dalam menentukan informan, jumlah informan dalam penelitian ini yaitu empat informan. Penentuan informan ini dilakukan dengan kriteria pegawai yang memiliki kewenangan langsung atas pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan, yaitu sekretaris dinas, kepala bidang bina marga, kepala upt jalan dan jembatan, dan operator website pada dinas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Creswell, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi infrastruktur jalan di Kabupaten Tulungagung menunjukkan tren kerusakan yang semakin meningkat, sementara pelayanan pengaduan masyarakat melalui website Si Putra belum mampu menanggapi keluhan secara optimal. Rendahnya tingkat

penyelesaian pengaduan, yang hanya mencapai 4% dari total laporan, mengindikasikan adanya kendala dalam pelaksanaan sistem pelayanan pengaduan tersebut. Berbagai faktor seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya regulasi internal, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi tantangan utama yang harus dihadapi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam mengelola layanan ini secara efektif. Kondisi ini menjadi dasar penting untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pengaduan menggunakan kerangka teori Van Meter & Van Horn (1975) agar dapat ditemukan solusi yang tepat dan menyeluruh.

Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter & Van Horn (1975)

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn, standar dan sasaran kebijakan yang jelas, konkret, dan terukur sangat penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda oleh pelaksana yang dapat menghambat proses pelaksanaan (Febrian & Sgita, 2023). Dalam konteks pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung, pelayanan ini wajib disediakan sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung berupaya dengan menggunakan website Si Putra sebagai sarana pengaduan. Sesuai dengan wawancara penulis dengan informan yang memuat :

“Kita standar kebijakannya pakai dari Perda Kab. Tulungagung yang mengatur kewajiban kita menyediakan sarana pengaduan. Di perda itu ada kewajiban kita membuat sistem informasi yang memuat layanan pengaduan tapi untuk prosedurnya biasanya disesuaikan dengan kebijakan masing-masing dinas.

Kalau buat standar dan prosedur pelayanan pengaduan di Dinas PUPR kita belum ada yang tertulis resmi”

Namun, meskipun Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung telah memiliki pemahaman dan koordinasi internal yang baik mengenai mekanisme pengaduan, dinas belum menciptakan standar dan prosedur tertulis yang spesifik dan formal di lingkungan dinas yang mengatur pelayanan pengaduan tersebut. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan yang memuat informasi mengenai informasi mekanisme pengaduan oleh operator website Si Putra, yaitu :

“Aduan yang masuk akan didisposisikan ke bidang, setiap bidang ada PIC masing-masing. Setelah itu bidang yang memiliki keputusan untuk menindak lanjuti atau tidak. Nanti kalau udah ada jawaban dari mereka akan menginfokan ke saya. Nanti saya jawab di website sesuai dengan jawaban dari bidang.”

Walaupun memiliki mekanisme yang jelas namun adanya ketiadaan regulasi internal ini menyebabkan ketidakpastian dalam pelaksanaan, khususnya dalam aspek kecepatan dan konsistensi penanganan laporan. Berdasarkan kerangka teori, ketidakjelasan standar ini akan mempengaruhi kinerja pelaksana (*implementor performance*) dan berpotensi menurunkan kualitas implementasi secara keseluruhan.

2) Sumber Daya

Menurut Van Meter dan Van Horn, sumber daya yang memadai, meliputi sumber daya manusia, finansial, dan sarana prasarana, sangat penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan. Pengelolaan sumber daya yang cermat diperlukan agar implementasi berjalan efektif dan efisien. Aspek ini menjadi fokus utama dalam mendukung kelancaran pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan krusial sebagai pelaksana langsung implementasi, dengan kualitas, jumlah, dan kompetensi yang mempengaruhi efektivitas (Repansa & Wawanudin, 2024). Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung, Sumber daya manusia di bidang Bina Marga dan UPT Jalan dan Jembatan mencukupi, namun pada bidang sekretariat khususnya tenaga kerja IT kekurangan tenaga, yang berdampak pada pengelolaan website Si Putra karena adanya penumpukkan tugas. Hal ini menyebabkan adanya kelalaian dalam tugasnya sebagai operator website. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan :

“Jumlah tenaga IT hanya 1, kalau saya pribadi merasa kurang. Saya bertugas yang merancang website dan operatornya juga. Tugas saya disini bukan cuma perancang website saja, saya juga bertanggung jawab atas troubleshoot dan jaringan. Jadi saya sendiri kadang itu juga lalai untuk mengkonfirmasi kembali ke bidang-bidang terkait dengan tanggapan dari aduan”

Meskipun demikian, kualitas sumber daya manusia pada dinas secara umum telah baik, namun penambahan tenaga di bidang IT diperlukan untuk meningkatkan layanan digital.

Sumber daya finansial berfungsi sebagai modal utama implementasi, namun di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung, berdasarkan wawancara yang dilakukan :

“Kita anggarannya menjadi satu sesuai perencanaan yang telah disusun sebelumnya, tidak ada anggaran khusus untuk pelayanan pengaduan. Kita harus sesuaikan dengan anggarannya, kalau nanti ditengah-tengah ada perbaikan yang memerlukan bahan baku yang lebih kita ambil dari anggaran proyek perbaikan yang lain, yang sekiranya bisa dikurangi. Jadi kita harus pandai menyesuaikan anggaran dengan kondisi

mendesak yang terjadi. Selain itu kita sedang mengalami efisiensi anggaran hingga 50%.”

Sumber daya finansial pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang belum memadai akibat kebijakan efisiensi yang mengurangi anggaran, sehingga berdampak pada perbaikan infrastruktur dan pengembangan sistem IT, termasuk layanan pengaduan online. Dinas memiliki anggaran sekitar 60M yang akan dialokasikan kepada bidang sesuai dengan rencana kerja yang telah dibuat sebelumnya. Di sisi lain, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung belum memiliki anggaran yang dibuat khusus untuk menangani pengaduan. Sehingga, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung belum memadai dalam memberikan pelayanan pengaduan yang cepat dan responsif.

Sarana dan prasarana berperan sebagai penunjang utama agar implementasi berjalan lancar. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung memiliki sarana dan prasarana yang memadai, baik dari segi alat berat untuk perbaikan infrastruktur maupun fasilitas IT untuk pengelolaan pengaduan online melalui website Si Putra. Alat berat yang tersedia pada dinas meliputi *arco*, *baby roller*, mesin gilas, *truk*, dan alat berat lainnya. Sarana penunjang fasilitas IT diantaranya meliputi komputer dan *server*. Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan :

“Per UPT memiliki alat 1 set baby roller, arco, stamper, genset, truk, sepur tumbuk, sama mobil pick up. Tidak hanya di UPT di Dinas juga memiliki banyak alat berat yang lebih lengkap.”

Ketersediaan ini mendukung kelancaran pelayanan publik dan peningkatan kualitas layanan. Instrumen kerja yang memadai mampu mengurangi hambatan operasional.

3) Karakteristik Organisasi Pelaksana

Karakteristik organisasi pelaksana sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, terutama melalui struktur organisasi yang sistematis dan pembagian tugas yang jelas mendukung koordinasi dan pengambilan keputusan yang lancar (Amanah & Arif, 2024). Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemangku kepentingan yang memuat :

“Struktur organisasi di dinas udah cukup jelas ada kepala dinas dan bidang-bidangnya. Terkait pengaduan kerusakan jalan, nanti kepala dinas langsung dibawah oleh bidang bina marga dan upt untuk bagian teknisnya. Ini udah tertuang dalam Perbup.”

Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung, struktur organisasi telah disusun dengan jelas dan terstruktur, dengan garis komando langsung dari Kepala Bidang dan Kepala UPT kepada Kepala Dinas, sehingga mempercepat proses koordinasi dan pengambilan keputusan.

Pembagian tugas disesuaikan dengan kebutuhan tiap bidang untuk menghindari tumpang tindih dan memastikan setiap unit menjalankan fungsi secara optimal, sehingga struktur ini mendukung efektivitas dan efisiensi kerja di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tulungagung. Struktur organisasi seperti ini dapat meminimalkan kebingungan, mempercepat respons terhadap situasi darurat, dan memastikan bahwa semua bagian organisasi bergerak sesuai dengan tujuan organisasi.

4) Komunikasi

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam menyampaikan kebijakan secara jelas dan konsisten kepada pelaksana serta masyarakat sebagai sasaran utama. Selain mendukung koordinasi antar pemangku kepentingan, komunikasi

juga berperan dalam membentuk opini publik yang positif dan meningkatkan kepercayaan terhadap kebijakan pemerintah (Bakar, 2020). Hubungan yang kuat melalui komunikasi dapat memperlancar implementasi kebijakan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yang memuat informasi komunikasi dinas secara internal dan eksternal, sebagai berikut :

“Kita komunikasinya langsung sih mbak, dan komunikasinya baik semua gak ada yang bermasalah. Kita itu juga ada group WhatsApp antar Bidang Bina Marga sama UPT jalan dan jembatan. Hal ini digunakan untuk berdiskusi secara langsung dan memungkinkan tenaga teknis dapat memberikan laporan langsung ketika menjalankan tugasnya. Komunikasi eksternal kita dengan masyarakat juga terjalin dengan baik melalui kanal-kanal digital yang ada. Kita juga sangat terbuka untuk masyarakat dapat langsung datang ke kantor”

Dalam lingkungan internal, komunikasi berfungsi memastikan seluruh anggota organisasi memahami kebijakan dan langkah kerja yang harus dijalankan. Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung, komunikasi internal sudah berjalan baik melalui pertemuan langsung maupun penggunaan media digital seperti WhatsApp dan forum diskusi. Sarana ini memungkinkan penyampaian informasi yang cepat dan efisien, serta mengurangi risiko kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas.

Sementara itu, komunikasi eksternal berfokus pada interaksi dengan masyarakat, guna membangun kepercayaan dan mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan (Bahroni et al., 2022). Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung telah menyediakan berbagai kanal komunikasi

seperti *website*, *call center*, media sosial, dan layanan tatap muka. Meski demikian, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung mengalami tantangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengaduan. Karena itu, diperlukan peningkatan edukasi dan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami proses kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung dan komunikasi eksternal menjadi lebih efektif.

5) Sikap Para Pelaksana

Sikap pelaksana merupakan cerminan dari kemauan, niat tulus, dan motivasi dalam menjalankan kebijakan sesuai arah yang ditetapkan (Munir et al., 2019). Sikap ini mencerminkan komitmen moral dan profesional, di mana pelaksana tidak hanya bertindak karena kewajiban formal, tetapi juga karena keyakinan terhadap pentingnya kebijakan (Putong & Wahyudi, 2022). Sikap yang positif memungkinkan pelaksana lebih proaktif, tangguh menghadapi tantangan, dan tekun dalam menyelesaikan hambatan selama proses implementasi.

Melalui wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapatkan informasi sebagai berikut :

“Memberikan pelayanan terbaik jadi motivasi kami di dinas dan menjaga kepercayaan publik kepada Dinas PUPR. Saat ini kami sedang mengembangkan website Si Putra Peta untuk sarana pengaduan yang memuat peta untuk menentukan titik koordinat secara otomatis. Nanti juga akan kembangkan sistemnya jadi masyarakat tahu mana saja jalan yang menjadi kewenangan kabupaten dan nanti akan ditambahkan keterangan di peta bagian jalan mana saja yang menjadi kewenangan UPT. Dengan ini diharapkan dapat lebih memudahkan masyarakat.”

Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung,

sikap para pelaksana menunjukkan antusiasme dan kesadaran tinggi terhadap pentingnya pelayanan tersebut. Mereka berupaya memberikan citra baik institusi dengan aktif melaporkan hasil perbaikan jalan melalui media sosial sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas. Hal ini mencerminkan bahwa sikap pelaksana dalam menjalankan tugas sudah tergolong baik dan mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.

Komitmen juga menjadi elemen penting dalam implementasi, yang mencerminkan kesungguhan pelaksana dalam mencapai tujuan kebijakan. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menunjukkan komitmen tinggi, seperti operator website yang konsisten menyalurkan pengaduan ke bidang terkait dan berupaya mengembangkan sistem pengaduan yang lebih baik yaitu Si Putra Peta dengan menambahkan fitur peta dalam pengaduan sehingga terdapat titik koordinat yang sesuai. Serta pelaksana lapangan dari Bina Marga dan UPT yang berupaya memberikan perbaikan jalan berkualitas, bukan sekadar tambal sulam. Ini menunjukkan adanya perhatian terhadap kepuasan masyarakat dan keseriusan dalam memberikan pelayanan terbaik.

Secara analitis, keberhasilan implementasi kebijakan di Dinas PUPR Tulungagung sangat didukung oleh sikap pelaksana yang positif, terbuka terhadap inovasi, dan memiliki komitmen terhadap pelayanan publik. Dalam perspektif Van Meter dan Van Horn, hal ini memperkuat variabel disposisi implementor, yang berperan sebagai fondasi psikologis dan moral dalam menjalankan kebijakan secara konsisten. Untuk menjaga keberlangsungan sikap positif ini, dibutuhkan penguatan insentif non-material, seperti penghargaan dan dukungan atasan supaya semangat pelaksana tetap terjaga dalam jangka panjang.

6) Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik

Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik merupakan faktor eksternal yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Lingkungan sosial berkaitan dengan sikap dan partisipasi masyarakat, yang dapat memperkuat atau justru melemahkan pelaksanaan kebijakan. Dalam hal ini, partisipasi masyarakat Kabupaten Tulungagung terhadap layanan pengaduan infrastruktur tergolong sangat baik, ditandai dengan tingginya antusiasme dalam menyampaikan keluhan melalui berbagai media. Dukungan ini membantu pelaksana dalam merespons masalah secara lebih cepat dan tepat. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara berikut ini :

“Masyarakat kita saat ini sangat mendukung dinas. Masyarakat cukup sadar pentingnya menyampaikan aduan kalau ada masalah. Masyarakat juga melakukan berbagai cara dalam menyampaikan aduan.”

Di sisi lain, lingkungan ekonomi menjadi tantangan besar bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung karena keterbatasan anggaran. Hal ini sesuai dengan wawancara penulis dengan informan yang memuat informasi sebagai berikut :

“Saat ini kami sedang mengalami efisiensi anggaran, anggaran yang adapun berjalan dengan bertahap sehingga ketika ada keadaan mendesak kita harus mengajukan anggaran kembali dan memaksimalkan anggaran yang ada sebelumnya.”

Keterbatasan ini mempengaruhi kemampuan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara menyeluruh, terutama dalam pemeliharaan dan perbaikan jalan. Menurut Van Meter dan Van Horn, keterbatasan sumber daya merupakan elemen krusial yang dapat menurunkan efektivitas implementasi kebijakan.

Dalam aspek politik, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tidak mendapatkan dukungan politik yang signifikan. Sesuai dengan yang dikatakan informan dalam wawancara yang dilakukan:

“Dukungan politik secara khusus tidak ada, tapi kita tetap jalan terus sesuai prosedur dan kemampuan.”

Meski demikian, hal ini tidak menjadi hambatan besar karena dinas telah menunjukkan profesionalisme tinggi dan mampu menjalankan program secara mandiri. Kemandirian ini menjadi kekuatan internal dalam menjaga kelangsungan pelayanan meskipun tanpa sokongan politik yang kuat. Namun, tetap diperlukan sinergi lintas sektor agar kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan. Dari sudut pandang teori Van Meter dan Van Horn, rendahnya dukungan politik bisa berimplikasi pada lemahnya konsistensi kebijakan antar level pemerintahan, yang dalam jangka panjang dapat mengganggu keberlanjutan program. Di sinilah pentingnya membangun sinergi lintas sektor dan antar aktor kebijakan untuk memperkuat *interorganisational communication and enforcement activities*.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan pengaduan kerusakan jalan di Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung masih mengacu pada Perda Nomor 6 Tahun 2018 tanpa regulasi internal yang kuat, sehingga pengelolaan pengaduan melalui website Si Putra belum optimal dan berdampak pada lambatnya proses verifikasi serta penyelesaian keluhan, yang menurunkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan (Priyodigdo et al., 2025) yang menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Penelitian lain oleh (Noya et al., 2024) juga menegaskan bahwa SOP berperan penting dalam mempercepat respons pelayanan administrasi, dan (Salam et al.,

2020) membuktikan efektivitas SOP pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Kendala sumber daya, terutama tenaga IT yang terbatas dan anggaran yang minim, menjadi hambatan utama dalam pengelolaan digital. Hal ini sejalan dengan evaluasi (Baihaqi & Hertati, 2025) yang menyoroti pentingnya efisiensi dan efektivitas SOP dalam penerimaan layanan baru, serta penelitian (Lestari, 2022) di Dinas PUPR Kalimantan Barat yang menunjukkan bahwa penerapan SOP mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik meski dihadapkan pada keterbatasan sumber daya.

Komitmen Dinas PUPR dalam meluncurkan website Si Putra Peta sebagai inovasi pengaduan mencerminkan keseriusan dalam meningkatkan pelayanan. Namun, efektivitas inovasi digital membutuhkan dukungan organisasi dan regulasi yang jelas. Penelitian (Samsiah, 2019) pada Balai Karantina Ikan menunjukkan bahwa SOP pelayanan publik berkontribusi terhadap keberhasilan inovasi layanan, sementara (Indrayana et al., 2024) menekankan bahwa komunikasi internal yang baik menjadi faktor pendukung dalam penerapan SOP di pelayanan desa.

Selain itu, penelitian (Manik et al., 2023) yang merancang SOP pelayanan publik berbasis good governance juga menegaskan bahwa partisipasi masyarakat, dukungan organisasi, serta kejelasan regulasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan inovasi pelayanan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan pengaduan sangat dipengaruhi oleh regulasi yang jelas, sumber daya yang memadai, inovasi yang didukung organisasi, serta komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan analisis implementasi pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan di Dinas PUPR Kabupaten

Tulungagung menggunakan teori Van Meter dan Van Horn (1975), diketahui bahwa pelayanan belum berjalan optimal akibat lemahnya regulasi internal, kekurangan tenaga IT, dan keterbatasan anggaran. Meskipun struktur organisasi sudah mendukung dan komunikasi serta partisipasi masyarakat cukup baik, efektivitas layanan masih terhambat oleh rendahnya pemahaman masyarakat dan minimnya dukungan politik. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek regulasi, penambahan sumber daya manusia di bidang teknologi, serta pengalokasian anggaran khusus agar pelayanan pengaduan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, S. N., & Arif, L. (2024). Implementasi Program Stimulan Jamban Untuk Menjaga Kebersihan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 341–347.
- Amirya, M., & Irianto, G. (2023). TANTANGAN IMPLEMENTASI SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs) DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 9(1), 187–198.
- Bahroni, R., Rumbekwan, M., & Ginting, A. H. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Online Single Submission Riska Based Approach (OSS RBA) Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur Institut Pemerintahan Dalam Negeri Implementation Of Policy For Licensing Of Small M. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 71–85.
- Baihaqi, R. D., & Hertati, D. (2025). Evaluasi Efektivitas Dan Efisiensi Standard Operating Procedure (SOP) Dalam Penerimaan Calon Penghuni Baru Di Rusunawa Wonocolo Kabupaten Sidoarjo. *PSGJ: Jurnal Sosial Dan Politik*, 6(1), 55–67.
- Bakar, A. (2020). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–88.
- Dr.H.Tachjan. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. Mariana & C. Paskarina (eds.); 1st ed.). APII Bandung.
- Febrian, J. L., & Sgita, N. I. (2023). Implementasi Kebijakan Perlindungan Perempuan (Studi Tentang Pusat Pelayanan Dan Pemberdayaan Perempuan Di Kota Bandung Pada Tahun 2021-2022). *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 345–369.
- Indrayana, M., Qadar, J., & Syamsiar. (2024). Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo. *Jurnal Konstitusi Dan Demokrasi*, 1(2), 1–12.
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 10(2), 86–97.
- Lestari, D. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Bimanis*, 1(2), 45–56.
- Manik, J. D., Mareta, L., Santoso, Y. P., & Endya, C. T. (2023). Merancang Sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Berbasis Good Governance Di Desa Karya Makmur, Pemali. *Besaoh*, 4(2), 112–123.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (38th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Munir, M. M., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di

- Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183.
- Nasikhah, F. L., & Susilowati, D. (2024). Infrastruktur Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi JIE*, 8(01), 68–80.
- Noya, H., Putra, A., & Rahmat, D. (2024). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Namasina Kecamatan Kota Masohi Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 1–15.
- Polyzos, S., & Tsiotas, D. (2020). The Contribution Of Transport Infrastructures To The Economic And Regional Development: A Review Of The Conceptual Framework. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 15(1), 5–23.
- Priyodigdo, A., Saipul, & Aquarini. (2025). Implementation Of Standard Operating Procedures To Improve Public Service Performance: Case Study At The Central Kalimantan Provincial Housing, Settlement And Land Office. *Anterior Jurnal*, 24(Special-1), 33–44.
- Purba, D., Purba, D. G., & Saragih, D. R. (2024). Analisis Pengaruh Perencanaan Pembangunan Terhadap Perkembangan Aktivitas Masyarakat di Desa Sinasih. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(4).
- Putong, L. B., & Wahyudi, K. E. (2022). Implementasi Program Bantuan Sosial Tunai Pada Umkm. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 338.
- Repansa, M., & Wawanudin. (2024). Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik*, 16, 82–93.
- Salam, S., Ahmad, R., & Baharuddin, M. (2020). Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 22–34.
- Samsiah. (2019). Efektivitas standar operasional prosedur pelayanan publik terhadap pengguna jasa pada Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan. *Jurnal Gemakampus*, 14(2), 99–110.
- Widodo, P., Ariani, N., & Supriadi, Y. N. (2022). Peran Pembangunan Infrastruktur Terhadap Ketimpangan Pendapatan Di Kota Dan Kabupaten Pulau Jawa. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(01), 1–11.