

**PENANGANAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN MELALUI
APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)**

**(Studi tentang Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi pada Dinas
Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Shayidah Devi Cornelia

071811133020

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Genap 2021/2022**

**PENANGANAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN MELALUI
APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)**

**(Studi tentang Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi Pada Dinas
Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Shayidah Devi Cornelia

071811133020

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Genap 2021/2022**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Shayidah Devi Cornelia

NIM : 071811133020

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya yang berjudul:

**PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN MELALUI APALAN
(APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)**

(Studi tentang, Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi Pada Dinas Pekerjaan Umum dan
Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga)

adalah benar hasil karya yang saya buat sendiri.

Keseluruhan bagian dan isi dari skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format kutipan langsung maupun kutipan tidak langsung dalam skripsi ini. Hal-hal yang tidak termasuk karya saya ditunjukkan dengan sitasi atau ditulis dengan format kutipan serta ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa pernyataan saya yang tidak benar, maka saya dengan ini bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku dan ditetapkan di Universitas Airlangga.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya unsur keterpaksaan dari pihak siapapun dan digunakan sebagai mana mestinya.

Gresik, 10 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Shayidah Devi Cornelia

NIM. 071811133020

**PENANGANAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN MELALUI
APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)**

**(Studi tentang Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi Pada Dinas
Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga)**

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan S1 pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Disusun Oleh:

Shayidah Devi Cornelia

071811133020

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SURABAYA

2022

Semester Genap 2021-2022

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENANGANAN PENGADUAN KERUSAKAN JALAN KABUPATEN
MELALUI APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN
(APALAN)

**(Studi tentang Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi Pada Dinas
Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga)**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Gresik, 10 Juli 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Rochyati Wahyuni Triana, Dra., M.Si.

NIP. 196006121986012001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



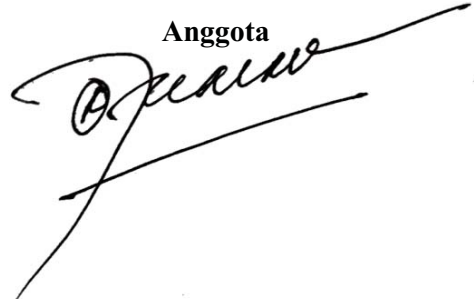
Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.
NIP. 196110311988101001

Anggota



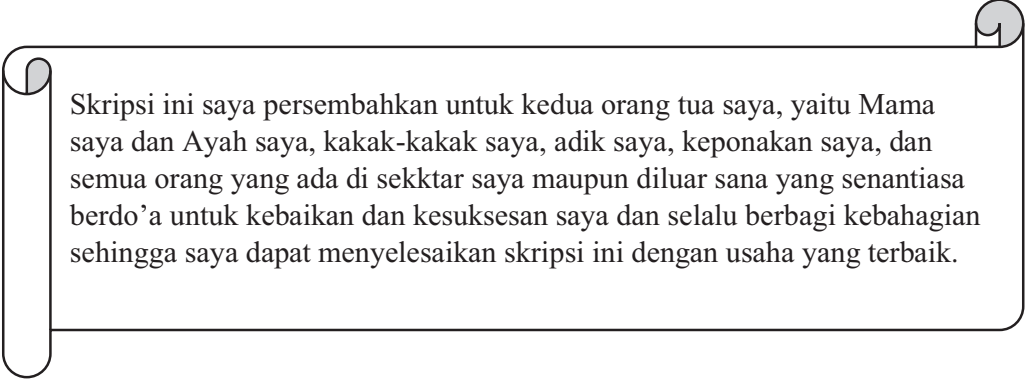
Sulikah Asmorowati, S.Sos., MDevSt., Ph.D.
NIP. 197505161999032003

Anggota



Rochyati Wahyuni Triana, Dra., M.Si.
NIP. 196006121986012001

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yaitu Mama saya dan Ayah saya, kakak-kakak saya, adik saya, keponakan saya, dan semua orang yang ada di sekitar saya maupun diluar sana yang senantiasa berdo'a untuk kebaikan dan kesuksesan saya dan selalu berbagi kebahagiaan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan usaha yang terbaik.

HALAMAN MOTTO

“Jalanmu tak akan tersesat selama kamu masih mengetahui arah kiblat. Gagal menjadi yang terbaik dimata manusia tak mengapa, asalkan jangan gagal menjadi hamba yang terbaik dimata Allah”

Orang yang takabur adalah orang yang suka memanfaatkan orang lain, sedangkan orang yang tasyakur adalah orang yang bermanfaat bagi orang lain. Seperti dalam janji-Nya di QS. Al-Maidah 5:120, yaitu Allah berfirman “*Inilah saat orang yang benar memperoleh manfaat dari kebernarannya... Allah ridho kepada mereka dan mereka pun ridho kepada-Nya itulah kemenangan yang agung*” (QS. Al-Maidah 5:120)

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah Robbil ‘Alaamiin, segala rasa syukur disampaikan peneliti kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala atas segala nikmat dan keberkahan atas terselesaikannya skripsi ini dengan tepat waktu. Peneliti menyadari bahwa semua tak luput karena do’a, bimbingan, dukungan, motivasi, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak serta orang-orang di sekitar peneliti sehingga akan selalu mengucapkan rasa syukur, terima kasih dan maaf yang sebesar-besarnya, yaitu kepada:

1. Ucapan syukur dalam hati peneliti haturkan kepada Allah yang Maha Kuasa telah memberikan nikmat, rahmat, karunia, keberkahan, keridhoan-Nya sehingga peneliti diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi dengan kemudahan dan kelancaran serta usaha yang sebaik-baiknya.
2. Kepada kedua orangtua saya Mama saya Sri Winarsih dan Ayah saya Sudarwoto yang senantiasa membantu untuk mendo’akan kesuksesan keberhasilan di dunia dan di akhirat serta selalu mendukung dan bangga kepada saya dalam hal apapun yang terbaik untuk anak-anaknya sehingga saya selalu semangat menyelesaikan skripsi dengan bantuan dari kedua orangtua saya. Terima kasih atas segala limpahan do’a dan kasih sayang yang saya terima hingga saat ini dan seterusnya, semua do’a-do’a terbaik akan selalu saya panjatkan untuk Mama dan Ayah yang sudah menjadi orangtua yang MasyaAllah luar biasa hebat.
3. Saya ucapkan terimakasih kepada Kakak-Kakak saya, Ivan Dermawan Fabianto dan Kristiana Yula, serta Adik semata wayang saya Rengga Aldi Prayuda yang selalu saya repotkan untuk mengantar saya kemanapun dan selalu mengirimkan do’a untuk kebaikan dan kesuksesan saya serta memberikan dukungan yang luar biasa kepada saya, selalu memahami saya, dan selalu ada untuk saya sehingga saya ketika saya jatuh saya selalu bersyukur karena saya tidak pernah sendiri. Ucapan terimakasih kepada si kecil Syakilla Aida Mecca keponakan saya yang selalu memberikan senyum tulusnya dan hiburan atas tingkahnya. Semoga kami semua menjadi

keluarga yang selalu mendukung, bahagia dunia akhirat dengan keridhoan dan restu Allah kepada kami semua, aamiin.

4. Kepada Ibu dosen pembimbing saya yang saya hormati dan MasyaAllah luar biasa sabar dan baik, yaitu R. Wahyuni Triana, Dra., M.Si. Terima kasih atas waktu, perhatian, ilmu yang Ibu berikan, serta saran, maupun wejangan-wejangan yang insyaAllah senantiasa membangun semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya memohon maaf sekali kepada Ibu Wahyuni jika semasa saya kuliah maupun bimbingan terdapat kesalahan-kesalahan yang saya lakukan secara sadar maupun tidak sadar.
5. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga yang saya hormati kepada Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com., Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA., Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si., Dr. Eko Supeno, Drs., M. Si., Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS., Sulikah Asmorowati, S.Sos., MDevSt., Ph.D., Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si., Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si., Philipus Keban, S.IP., M.Si., Nanang Haryono, S.IP., M.Si., Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP., Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., M.P.P. Terima Kasih saya ucapkan atas segala keberkahan ilmu dan wejangan-wejangan yang saya dapatkan selama menempuh perkuliahan baik secara luring maupun daring terima kasih semoga ilmu yang diberikan kepada saya menjadi ladang pahala dan keberkahan untuk Bapak dan Ibu Dosen yang terhormat.
6. Kepada Mbak Dwi khususnya dan seluruh staff Prodi Administrasi Publik yang selalu memberikan informasi, merespon dan membantu kebutuhan perkuliahan saya selagi menjadi mahasiswa di Administrasi Publik Universitas Airlangga.
7. Kepada seluruh pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga yang tidak mempersulit penelitian saya bahkan selalu merespon apa yang saya butuhkan untuk menyelesaikan skripsi saya, terima kasih atas do'a-do'a yang diberikan dan ucapan semangat dan selamat kepada saya. Kepada Mbak Gresika, Mas Febri, Mbak Riza, Mas

Kaharudin, Mbak Mutri, Bapak Eddy, dan Bapak Fifi yang memberikan kemudahan saya untuk melakukan penelitian secara langsung.

8. Kepada Bapak Drs. Nurul Muchid M.Si. selaku Sekretaris Kecamatan Balongpanggang dan Bapak Sugiarto selaku Kasi Pembangunan Pihak dari Kecamatan Wringinanom yang memberikan kemudahan saya ketika melakukan wawancara sehingga mengurangi rasa grogi saya karena dengan sabar dan memberikan penjelasan yang insyaAllah dapat saya pahami dengan baik, serta do'a-do'a dan saran yang njenengan-njenengan sampaikan kepada saya.
9. Kepada informan saya dari pihak pengguna APALAN dan Masyarakat Gresik yang senantiasa merespon chat saya dengan baik dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi untuk menyelesaikan skripsi saya.
10. Kepada sahabat-sahabat saya, Elfa, Puput, Rosi, Risa yang senantiasa mendo'akan saya, mendukung saya, memberikan kata-kata yang positif, memberikan informasi, yang selalu membuat saya bersyukur akan kehadiran kalian sama-sama berjuang, menangis, bahagia bersama hingga kesuksesan dunia akhirat dapat kita raih bersama-sama atas izin dan restu Allah. Saya mendo'akan kebahagiaan, keberkahan, dan keridhoan Allah untuk selalu melindungi jalan kalian kedepannya. Semangat untuk memperbaiki diri menjadi manusia berhasil di sisi Allah. Aamiin.
11. Kepada calon suami saya yang insyaAllah akan dipertemukan Allah nanti untuk menjadi suami saya, terima kasih atas do'a-do'a yang mas panjatkan atas kesuksesan, keberkahan, dan kebahagiaan saya sehingga salah satunya saya bisa menyelesaikan skripsi dengan usaha yang sebaik-baiknya. Semoga keberkahan dan kesuksesan dunia akhirat bisa kita raih bersama-sama tas restu dan ridho Allah. Aamiin.
12. Kepada Dokter Ryski dan Dokter Riza yang senantiasa mendo'akan kebaikan-kebaikan kepa saya dan memberikan afirmasi positif kepada saya sehingga saya insyaAllah bisa menjadi lebih percaya diri.
13. Kepada teman-teman seangkatan saya di Administrasi Publik Angkatan 2018, terima kasih atas do'a dan informasi yang selalu dibagikan. Semoga

keberkahan, kesuksesan, dan kebahagiaan dunia akhirat bisa kita gapai bersama-sama.

14. Kepada saudara-saudara saya yang selalu mendo'akan saya yang selalu mendukung saya, terima kasih. Semoga keberkahan dan kebahagiaan dunia akhirat bisa diraih atas izin dan ridho Allah.
15. Kepada orang-orang di luar sana yang selalu mendo'akan keberhasilan, kesuksesan, dan keberkahan dalam kehidupan dan akhirat saya, terima kasih sudah mendo'akan yang terbaik kepada saya semoga doa'a-do'a baik yang kalian semua panjatkan kepada Allah untuk saya akan kembali menjadi do'a baik untuk kalian semua.
16. Kepada diri saya sendiri terima kasih sudah berjuang dan tidak menyerah atas apapun yang dialami terima kasih sudah menjadi orang yang insyaAllah senantiasa selalu memperbaiki diri dan mengandalkan Allah dalam hal apapun, terima kasih sudah menguatkan, terima kasih sudah bertahan, terima kasih untuk selalu bangkit dan menyerahkan semua kepada Allah. Terimakasih yiyit.

KATA PENGANTAR

Segala rasa syukur peneliti ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena dengan keridhoan dan keberkahan dan rahmat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan oleh peneliti sebagai syarat kelulusan. Judul skripsi adalah Penanganan Layanan Pengaduan Kerusakan Jalan melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Studi tentang Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.

Skripsi ini memiliki 5 bab, bab yang pertama mengenai latar belakang masalah penelitian, adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian skripsi ini, yaitu penyelenggaraan penanganan pengaduan kerusakan jalan yang disampaikan masyarakat melalui APALAN dengan dilihat dari prinsip *good governance* yang berfokus pada aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga. Mengingat pada saat ini jumlah kerusakan jalan di Kabupaten Gresik mengalami peningkatan serta banyaknya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pihak Dinas PUTR mengenai kerusakan jalan. Melalui penanganan diharapkan dapat menjadi kesempatan bagi penyedia jasa, yaitu pihak dinas dan pihak pengguna jasa, yaitu pihak masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak dinas. Adapun rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan, menggambarkan, dan menganalisis mengenai penanganan kerusakan jalan yang dilakukan oleh Dinas PUTR Bidang Bina Marga atas pengaduan kerusakan jalan yang disampaikan masyarakat melalui APALAN dilihat dari aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Dalam bab pertama juga dijelaskan mengenai manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka teoritik, tinjauan pustaka, serta metode penelitian. Bab kedua, menjelaskan mengenai gambaran umum kajian penelitian mengenai penanganan pengaduan kerusakan jalan yang dilakukan oleh pihak dinas. Adapun di bab ketiga, memaparkan mengenai hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dan terkait dalam permasalahan penelitian, yaitu pihak penyedia jasa oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik

Bidang Bina Marga dan pengguna jasa, yaitu pengguna APALAN, masyarakat umum, dan beberapa kecamatan. Di bab keempat menjelaskan mengenai interpretasi teoritik dan diskusi teoritik yang menganalisis mengenai hasil temuan di lapangan dengan teori yang digunakan dan dijelaskan di Bab awal. Adapun bab terakhir, yaitu memuat kesimpulan, saran, dan implikasi hasil penelitian yang sudah dilakukan selama di lapangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini, masih banyak kekurangan yang dilakukan oleh penulis. Oleh karena itu, dengan lapang hati dan pikiran terbuka peneliti menerima segala masukan, saran, dan sumbangan pemikiran untuk menciptakan penulisan yang lebih baik lagi. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, bisa menjadi ladang ilmu dan pahala bagi pembaca dan penulis karena memberikan manfaat dan kegunaan. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini menjadi sumbangan dalam mengembangkan keberlanjutan studi Administrasi Publik dan bahan referensi atau bahan masukan kepada pihak-pihak terkait, seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga untuk semakin meningkatkan responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam menangani pengaduan kerusakan jalan.

Demikian yang bisa disampaikan oleh peneliti melalui penulisan skripsi ini, peneliti memohon maaf atas segala kesalahan, kekhilafan, dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan banyak terimakasih dan ucapan syukur kepada Allah dan pihak-pihak disekitar peneliti yang selalu berkontribusi mengirimkan do'a, kasih sayang, dan berbagi dukungan kekuatan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini

Gresik, 10 Juli 2022

Penyusun



(Shayidah Devi Cornelia)

NIM. 071811133020

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mendeskripsikan penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten melalui APALAN yang dilakukan oleh Dinas PUTR Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga. Penelitian ini menggunakan *conceptual framework complaint handling system* yang dielaborasi dengan perspektif *good governance* dengan berfokus 3 aspek, yaitu responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif tipe deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas PUTR Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara *face to face interview* dengan 8 pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik, 1 koordinator wilayah kota, Kecamatan Balongpanggang, Kecamatan Wringinanom, dan Kecamatan Kedamean. Selain itu, menggunakan wawancara melalui telepon atau email dengan pengguna APALAN dan masyarakat umum, serta studi dokumen. Adapun teknik analisis data dilakukan dengan kondensasi data, *data display*, dan penarikan kesimpulan. Adapun teknik keabsahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan strategi triangulasi. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas dalam penanganan pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN oleh Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik direspon berdasarkan pengaduan yang masuk terlebih dahulu di APALAN, tetapi banyak yang belum direspon sehingga masyarakat turun tangan untuk menambal kerusakan jalan. Adapun aspek akuntabilitas dalam penanganan pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN dilakukan dengan setiap hari, tetapi kembali cepat rusak dalam jangka 1-2 bulan bahkan mingguan. Adapun untuk aspek transparansi pihak dinas sudah cukup transparan walaupun masih kurang disosialisasikan kepada masyarakat mengenai APALAN dan akses untuk mendapatkan informasi hasil penanganan kerusakan jalan.

Kata Kunci: *Penanganan Pengaduan, APALAN, Good Governance, Responsivitas, Akuntabilitas, Transparansi.*

ABSTRACT

The objective of this study was to describe how the Department of Public Works and Spatial Planning (PUTR) of Gresik Regency for Highways handles complaints through APALAN about damage to district roads. The conceptual framework for the complaint handling system used in this study was developed from a good governance perspective by focusing on 3 aspects, particularly responsiveness, accountability, and transparency. This research used a descriptive qualitative method. The location of this research was carried out at the Public Works Office of Gresik Regency in the Bina Marga (Highway) Division. Data collection techniques were carried out by observations, face to face interviews with 8 parties from the PUTR Office for the Highway Sector of Gresik Regency, 1 coordinator for the city area, and the districts of Balongpanggang, Wringinanom, and Kedamean. In addition, telephone or email interviews with APALAN users and the general public were also carried, as well as the usage of document studies. The data analysis technique was done by condensing data, displaying data, and drawing conclusions. In this study, a triangulation procedure was used as a data validity technique. The findings of this study show that the Public Works Department for the Highway Division of Gresik Regency handled complaints of road damage through APALAN in a responsive manner based on those complaints that were received first in APALAN, but many complaints went unanswered and the community had to step in to repair the damage. The accountability component of processing complaints of road damage through APALAN is implemented daily, however it quickly disintegrates within 1-2 months or even weekly. Regarding the transparency aspect, the department is sufficiently transparent, despite the fact that it is still not socialized to the public about APALAN and the availability of information on the outcomes of handling road damage.

Keywords: *Complaint Handling, APALAN, Good Governance, Responsiveness, Accountability, Transparency.*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR BAGAN.....	xxiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	29
1.3 Tujuan Penelitian.....	29
1.4 Manfaat Penelitian.....	30
1.5 Tinjauan Pustaka	31
1.5.1 Pelayanan Publik.....	32
1.5.2 Penanganan Pengaduan Masyarakat (<i>Complaint Handling</i>).....	40
1.5.3 Good Governance.....	55
1.5.4 Akuntabilitas	65
1.5.5 Responsivitas.....	71
1.5.6 Transparansi	75
1.5.7 <i>Framework Conceptual Complaint Handling System</i> Dielaborasi dengan <i>Perspektif Good Governance</i> (Aspek Akuntabilitas, Aspek Responsivitas, dan Aspek Transparansi)	81
1.5.8 Prinsip Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi	85

1.6	Definisi Konsep	87
1.6.1	Pengaduan.....	87
1.6.2	Penanganan Pengaduan.....	87
1.6.3	Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN).....	87
1.6.4	Transparansi.....	87
1.6.5	Responsivitas	88
1.6.6	Akuntabilitas	88
1.7	Kerangka Berpikir	89
1.8	Metode Penelitian.....	91
1.8.1	Tipe Penelitian	94
1.8.2	Lokasi Penelitian.....	95
1.8.3	Teknik Penentuan Informan.....	98
1.8.4	Teknik Pengumpulan Data.....	100
1.8.5	Teknik Analisis Data.....	103
1.8.6	Teknik Keabsahan Data	106
BAB II		108
GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN		108
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Gresik	108
2.2	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	111
2.2.1	Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kabupaten Gresik	111
2.2.2	Visi, Misi, dan Tujuan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	112
2.2.3	Susunan Organisasi Perangkat Daerah (Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik).....	114
2.2.4	Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	116
2.2.5	Struktur Organisasi Pokja II (Pelaksana Unit Reaksi Cepat (URC))..	117
2.3	Penanganan Layanan Aduan Kerusakan Jalan melalui Aplikasi APALAN	119
2.3.1	Output Utama Aplikasi APALAN.....	121
2.3.2	Perbedaan Sebelum dan Sesudah Dibentuknya Aplikasi APALAN ..	123
2.3.3	Alur Pelaporan Aduan Masyarakat Melalui Aplikasi APALAN.....	124

BAB III.....	130
PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK	130
.....	130
3.1 Penyajian dan Analisis Data.....	131
3.1.1 Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan di Kabupaten Gresik Melalui APALAN.....	135
3.1.1.1 Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	153
3.1.2 Responsivitas dalam Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan di Kabupaten Gresik melalui APALAN.....	173
3.1.2.1 Kemampuan Tindakan Aparat Pemerintahan dalam Memberikan Respon atau Tanggapan Pengaduan Kerusakan Jalan melalui APALAN di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik.....	173
3.1.2.2 Menjadikan Pengaduan Pengguna Layanan sebagai Evaluasi Peningkatan Perbaikan Kualitas Penyelenggaraan di Masa Depan.....	191
3.1.2.3 Tindakan yang diambil Aparat Pemerintah untuk Menciptakan Kepuasan Pengguna Layanan	207
3.1.2.4 Kemampuan Aparat Pemerintah untuk Memberikan Perhatian Kepada Pengguna Pelayanan dalam Sistem Pelayanan yang Ada.....	222
3.1.3 Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan melalui APALAN pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.....	238
3.1.3.1 Akuntabilitas Perspektif Demokrasi (<i>The Democratic Perspective</i>).....	238
3.1.3.2 Akuntabilitas Perspektif Konstitusional (<i>The Constitutional Perspektif</i>).....	260
3.1.3.3 Akuntabilitas Perspektif Pembelajaran (<i>The Learning Perspective</i>).....	281
3.1.4 Transparansi Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan melalui APALAN pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.....	310
3.1.4.1 Keterbukaan Informasi terkait dengan Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga Melalui APALAN.....	310
BAB IV	326
INTERPRETASI/DISKUSI TEORITIK.....	326
4.1 Interpretasi Teoritik.....	326

4.1.1 Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan di Kabupaten Gresik melalui APALAN.....	326
4.1.1.1 Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	328
4.1.2 Responsivitas dalam Penanganan Pengaduan	331
4.1.2.1 Kemampuan Tindakan Aparat Pemerintahan dalam Memberikan Respon atau Tanggapan Pengaduan	331
4.1.2.2 Menjadikan Pengaduan Pengguna Layanan sebagai Evaluasi Peningkatan Perbaikan Kualitas Penyelenggaraan di Masa Depan	333
4.1.2.3 Tindakan yang diambil Aparat Pemerintah untuk Menciptakan Kepuasan Pengguna Layanan	335
4.1.2.4 Kemampuan Aparat Pemerintah untuk Memberikan Perhatian Kepada Pengguna Pelayanan dalam Sistem Pelayanan yang Ada.....	337
4.1.3 Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan.....	339
4.1.3.1 Akuntabilitas Perspektif Demokrasi (<i>The Democratic Perspective</i>).....	340
4.1.3.2 Akuntabilitas Perspektif Konstitusional (<i>The Constitutional Perspektif</i>).....	343
4.1.3.3 Akuntabilitas Perspektif Pembelajaran (<i>The Learning Perspective</i>).....	346
4.1.4 Transparansi dalam Penanganan Pengaduan.....	350
4.1.4.1 Keterbukaan Informasi terkait dengan Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan	351
4.2 Diskusi Teoritik.....	354
4.3 Fakta-Fakta Temuan Menarik di Lapangan	357
BAB V.....	372
PENUTUP.....	372
5.1 Kesimpulan.....	372
5.2 Saran	378
5.3 Implikasi	382
5.3.1 Implikasi Akademis	382
5.3.2 Implikasi Praktis	383
DAFTAR PUSTAKA	385
LAMPIRAN DAN IZIN PENELITIAN.....	393

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah presentase pengaduan pada instansi terlapor di indonesia tahun 2018-2020	2
Tabel 1. 2. Jumlah pengaduan pemerintah daerah Kabupaten Gresik dari tahun 2019-2021	5
Tabel 1. 3. Rekapitulasi kategori pengaduan masyarakat Kabupaten Gresik kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPUTR) Kabupaten Gresik tahun 2019 – 23 desember 2021 melalui Diskominfo Kabupaten Gresik	7
Tabel 1. 4. Kondisi kualitas jalan Kabupaten Gresik 2017-2021	13
Tabel 1. 5. Pelaporan masyarakat kepada URC jalan melalui twitter tahun 2018-2021	18
Tabel 1. 6. Kondisi jalan rusak berat di Kabupaten Gresik tahun 2020.....	96
Tabel 2. 1. Kondisi jalan rusak berat di kabupaten gresik tahun 2020.....	109
Tabel 3. 1. Laporan warga dan tindak lanjut oleh Bidang Bina Marga terhitung mulai tanggal 27 februari 2021	138
Tabel 3. 2. Rekapitulasi kategori pengaduan Masyarakat Kota Gresik Kepada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang (DPUTR) Kabupaten Gresik melalui LAPOR tahun 2019 – 23 Desember 2021.....	138
Tabel 3. 3. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia layanan terkait pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga	148
Tabel 3. 4. Hasil Reduksi Wawancara dengan Penyedia Layanan APALAN, Pihak Kecamatan, dan Pengguna APALAN, Masyarakat Umum	153
Tabel 3. 5. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa penanganan pengaduan kerusakan jalan oleh dinas pekerjaan umum dan tata ruang kabupaten gresik mengenai pendelegasian wewenang dalam penanganan pengaduan kerusakan jalan	171
Tabel 3. 6. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa terkait dengan kemampuan tindakan aparat pemerintahan dalam memberikan respon atau tanggapan pengaduan kerusakan jalan di Kabupaten Gresik.....	190
Tabel 3. 7. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai kemampuan pihak dinas menjadikan pengaduan pengguna jasa sebagai evaluasi peningkatan perbaikan kualitas jalan di masa depan	205
Tabel 3. 8. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tindakan yang diambil aprat pemerintahan untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.....	220
Tabel 3. 9. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai kemampuan aparat pemerintah untuk memberikan perhatian kepada pengguna pelayanan dalam sistem pelayanan yang ada	236
Tabel 3. 10. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai akuntabilitas perspektif demokrasi	258

Tabel 3. 11. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai akuntabilitas perspektif konstitusional	280
Tabel 3. 12. Kondisi kualitas jalan kabupaten gresik 2017-2021	283
Tabel 3. 13. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai akuntabilitas perspektif pembelajaran	308
Tabel 3. 14. Hasil reduksi wawancara dengan penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai keterbukaan informasi terkait penanganan pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN.....	324
Tabel 4. 1. Matriks ringkasan penyajian, analisis, serta interpretasi teoritik mengenai penanganan layanan aduan kerusakan jalan kabupaten melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN) dilihat dari prinsip responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.....	363

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi jumlah pengaduan pada instansi kabupaten gresik tahun 2019- 23 desember 2021	6
Gambar 1. 2 Jumlah Pengaduan Dinas PUTR Kabupaten Gresik	7
Gambar 1. 3 Website Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN)	11
Gambar 1. 4 Pelaporan masyarakat kepada URC jalan melalui APALAN tahun 2018-2021	17
Gambar 2. 1 Struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	115
Gambar 2. 2 Struktur organisasi pokja II pelaksana Unit Reaksi Cepat (URC) .	118
Gambar 2. 3 Perubahan struktur organisasi URC tahun 2021	118
Gambar 2. 4 Alur pelaporan aduan masyarakat melalui aplikasi APALAN	125
Gambar 3. 1 Tampilan APALAN.....	146
Gambar 3. 2 Mekanisme alur pengaduan masyarakat melalui APALAN kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga	154
Gambar 3. 3 Gambar komentar melalui instagram tim URC	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 4 FGD tentang Ruang Milik Jalan (RUMIJA) peraturan, pengaturan, pembahasan, dan penentuan batas Rumija Ruas Mengati-Banjaran dan Panceng-Lowayu.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 Laporan mandor melakukan pengerjaan kerusakan jalan yang di kirim melalui grub whatsapp pihak dinas	262
Gambar 3. 6 Loog Book laporan internal pertanggungjawaban penanganan kerusakan jalan yang dilakukan oleh URC tim selatan barat periode desember 2021	264
Gambar 3. 7 Kecelakaan akibat jalan berlubang dan penanganan dari tim URC di ruas Desa Kedamean	270
Gambar 3. 8 Dokumentasi wawancara melalui email dengan pihak pemerintah Desa Kedamean terkait kerusakan jalan	272
Gambar 3. 9 Jalan berlubang yang ditanami pohon pisang oleh Warga Desa Sumberejo Kecamatan Manyar	275
Gambar 3. 10 Tools hasil pekerjaan pada APALAN	313

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka berpikir	89
Bagan 3. 1 Upaya penanganan pengaduan kerusakan jalan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.....	169