

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi kewajiban bagi setiap pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat harus konsisten, berkualitas, dapat dipertanggung jawabkan, serta harus bersifat responsif, efektif, dan efisien. Menurut Mukarom & Laksana, dijelaskan bahwa pada dasarnya pelayanan publik menjadi sebuah ukuran bagaimana kualitas kinerja pemerintah yang paling bisa dilihat.¹ Dalam artian bahwa masyarakat bisa memberikan penilaian terhadap kualitas kinerja suatu pemerintahan dengan melihat bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah apakah menciptakan kepuasan atau tidak. Hal tersebut dikarenakan masyarakat adalah pihak yang menikmati dan merasakan langsung dampak dari pelayanan publik itu sendiri. Dilihat dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik dikatakan berhasil apabila pelayanan yang diberikan dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat karena mampu meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhannya.

Menurut Syafiie dalam bukunya, dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat karena dalam pelayanan terdapat 3 (tiga) unsur yang paling penting dalam pelayanan publik, yaitu; 1) biaya cenderung lebih sedikit; 2) memiliki manajemen waktu yang baik dan cepat dalam pelayanannya; 3) pelayanan tersebut harus berkualitas.² Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus maksimal, berkualitas, dan tidak memerlukan biaya yang besar sehingga semua kelompok masyarakat bisa mengakses pelayanan tanpa adanya

¹ Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia, hlm 79

² Syafiie, I. K. (2018). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. PT Bumi Aksara, hlm. 116-117

ketimpangan dalam memanfaatkan pelayanan publik. Pembahasan mengenai pelayanan publik masih menjadi hal yang paling penting dikarenakan pelayanan publik harus menciptakan kepuasan masyarakat. Akan tetapi, dalam implementasinya terkadang pelayanan publik cenderung tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat karena belum memberikan pelayanan secara maksimal. Akibatnya, banyak masyarakat yang mengeluh dan melakukan pengaduan. Ketidakpuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan melakukan pengaduan pada instansi yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan publik. Adapun berikut ini jumlah pengaduan pada instansi di Indonesia tahun 2018-2020

Tabel 1. 1. Jumlah presentase pengaduan pada instansi terlapor di Indonesia tahun 2018-2020

Instansi Terlapor	2018	2019	2020
Pemerintah Daerah	39,70%	41,62%	39,59%
Kepolisian	12,78%	10,25%	11,34%
Badan Pertahanan Nasional	8,96%	9,46%	10,01%
Instansi Pemerintah/Kementerian	11,16%	11,22%	9,44%
BUMN/BUMD	7,26%	7,12%	8,27%
Lembaga Peradilan	2,72%	2,71%	4,01%
Lembaga Pendidikan Negeri	4,19%	5%	2,98%
Perbankan	3,24%	2,64%	2,64%
Lain-Lain	2,38%	2,36%	2,23%
Kejaksaan	1,29%	1,13%	1,51%
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	1,00%	1,19%	1,50%
Badan Swasta/Perseorangan	0	0	1,45%
Rumah Sakit Pemerintah	0,96%	1,02%	1,26%
Komisi Negara/LNS	2,54%	2,16%	1,26%
Lembaga Pendidikan Swata	0,13%	0,18%	0,86%
Rumah Sakit Swasta	0	0	0,40%

Perguruan Tinggi Negeri	1,10%	1,46%	0,37%
Tentara Nasional Indonesia	0,33%	0,27%	0,35%
Perorangan	0	0	0,30%
DPR/MPR	0,24%	0,20%	0,16%
Perguruan Tinggi Swasta	0	0	0,05%
Badan Pemeriksa Keuangan	0	0	0,05%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2020 (Data Diolah)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2020 instansi yang mendapatkan laporan pengaduan terbanyak adalah Pemerintah Daerah. Pada tahun 2018, jumlah aduan atau laporan kepada pemerintah daerah mencapai 39,70%. Kemudian, di tahun 2019 jumlah aduan atau laporan kepada pemerintah daerah naik menjadi 41,62%. Adapun di tahun 2020 jumlah aduan yang dilaporkan kepada pemerintah daerah menurun menjadi 39,59%. Walaupun terjadi penurunan, tetapi dalam laporan ombudsman tahun 2020 pemerintah daerah masih menduduki peringkat pertama terkait instansi yang memperoleh jumlah presentase aduan atau keluhan terbanyak di tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah kurang memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dikarenakan masih banyak kebutuhan masyarakat yang belum dipenuhi oleh pemerintah daerah sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu mewujudkan *good governance*, salah satunya dengan menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait dengan penyelenggaraan layanan publik.³ Dengan demikian, akan menciptakan kepuasan masyarakat. Adanya layanan aduan masyarakat akan sangat membantu pemerintah untuk memberikan dan menciptakan pelayanan publik yang lebih akuntabel, responsif, transparan, serta efektif, dan efisien. Oleh karena itu, pemerintahan daerah dan Organisasi

³ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press., hlm. 19

Pemerintahan Daerah (OPD) memberikan fasilitas untuk mawadahi keluhan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N melalui sistem LAPOR. Adapun LAPOR adalah sistem yang digunakan untuk melakukan pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terhubung dengan Kementerian atau Lembaga di Pemerintah Pusat serta Pemerintah Daerah.⁴

Akan tetapi, kenyataannya penyampaian aduan dan keluhan masyarakat terkadang belum cukup responsif, akuntabel, dan transparan. Padahal pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat adalah wujud dari ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan sehingga muncul tuntutan-tuntutan dari masyarakat. Salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang menerapkan pelayanan pengaduan melalui sistem LAPOR, yaitu Kabupaten Gresik. Berdasarkan hasil pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat diketahui bahwa Kabupaten Gresik terintegrasi dengan SPAN LAPOR mulai tahun 2020. Sedangkan, terkait dengan jumlah pengaduan yang diterima oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik melalui Diskominfo Kabupaten Gresik pada tahun 2019 hingga pada 23 Desember 2021 selalu meningkat setiap tahunnya. hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini.

⁴ Kemenpan RB, Kantor Staf Presiden, & Ombudsman Republik Indonesia. (2016). *Adopsi dan Integrasi LAPOR-SP4N Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik*.
[https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual Buku Panduan LAPOR!-SP4N-Hires \(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR-SP4N-Hires%20(4).pdf), hlm. 30

Tabel 1. 2. Jumlah pengaduan pemerintah daerah Kabupaten Gresik dari tahun 2019-2021

Tahun	Total Pengaduan
2019	161 laporan
2020	318 laporan
2021	263 laporan

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik Tahun 2021 (Data Diolah)⁵

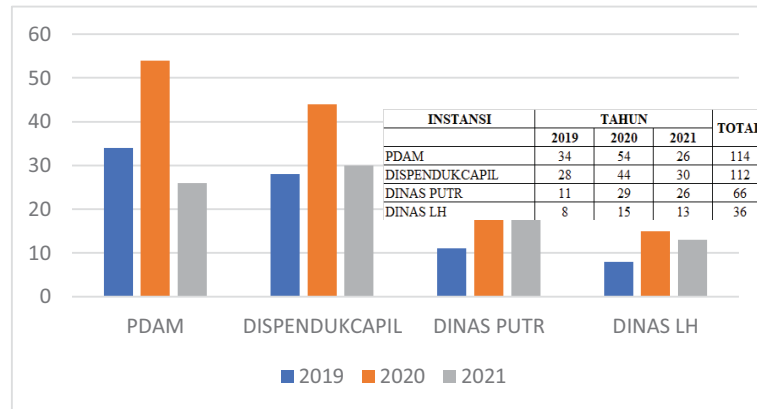
Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2019 hingga 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik mendapatkan jumlah aduan terkait dengan pemerintah daerah yang hampir meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2019 total aduan yang diterima oleh pemerintah daerah adalah sebanyak 161 laporan. Kemudian, pada tahun 2020 meningkat menjadi 318 laporan. Sedangkan, pada tahun 2021 laporan aduan masyarakat menurun menjadi hanya 263 laporan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan masyarakat maka solusi yang terbaik adalah dengan memberikan wadah untuk menampung aduan atau keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Tersedianya wadah yang digunakan untuk menampung dan merespon keluhan atau pengaduan masyarakat dapat menjadi sarana untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik, mengingat pada saat ini masyarakat sebagai pengguna layanan membutuhkan pelayanan yang transparansi, akuntabilitas, bahkan harus responsif sesuai dengan standar pelayanan publik. Akan tetapi, hampir setiap tahun pengaduan masyarakat Gresik yang diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik berikut ini yang menunjukkan

⁵ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. (2021). Rekapitulasi Pengaduan Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik Tahun 2019-2021.

bahwa beberapa organisasi perangkat daerah di Kabupaten Gresik memiliki jumlah laporan pengaduan yang tinggi mulai dari tahun 2019 hingga pada 23 Desember 2021.⁶

Gambar 1.1 Rekapitulasi jumlah pengaduan pada instansi kabupaten gresik tahun 2019- 23 desember 2021



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, 2021
(Data Diolah)

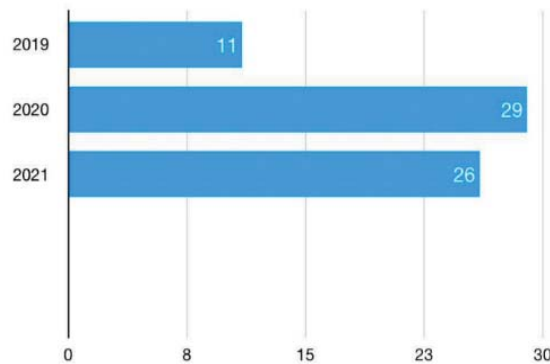
Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik menempati posisi ketiga terkait dengan jumlah laporan pengaduan yang dikeluhkan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik mulai dari tahun 2019 hingga pada 23 Desember 2021. Jumlah aduan yang dikeluhkan masyarakat kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik pada tahun 2019 sebanyak 11 laporan. Kemudian, di tahun 2021 meningkat menjadi 29 laporan. Sedangkan, pada 23 Desember 2021 jumlah aduan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik menurun menjadi 26 aduan. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik berikut ini.⁷

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

Gambar 1. 2 Jumlah Pengaduan Dinas PUTR Kabupaten Gresik

Tahun 2019- 23 Desember 2021



Sumber: Laporan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, 2021 (Data Diolah)

Dalam grafik di atas dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan yang diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik mengalami peningkatan pada tahun 2019 ke tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan masyarakat Gresik kepada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat yang terkena akan dampak. Salah satu masalah yang seringkali dilaporkan atau dikeluhkan masyarakat kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik adalah masalah kerusakan jalan di kabupaten Gresik yang menyebabkan mobilisasi masyarakat menjadi terganggu. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini.

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

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan		
		2019	2020	2021
1.	Kerusakan Jalan	5	10	10
2.	Penerangan Jalan Utama (PJU)	1	5	-

3.	Pembangunan dan Penampungan Air	1	1	1
4.	Pengerukan Kali Lamong	0	2	1
5.	Bekas Galian	2	-	1
6.	Genangan Air	-	1	1
7.	Dan Lain-lain (DLL)	2	10	12
TOTAL PENGADUAN		11	29	26

Sumber: Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, 2021a

(Data Diolah)⁸

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa permasalahan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat melalui Diskominfo Kabupaten Gresik kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPUTR) Kabupaten Gresik, yaitu masalah kerusakan jalan. Laporan pengaduan kerusakan jalan kepada DPUTR meningkat setiap tahunnya. Di tahun 2019 jumlah pengaduan mengenai kerusakan jalan sebanyak 5 laporan. Kemudian, di tahun 2020 meningkat menjadi 10 laporan, sedangkan pada tahun 2021 laporan masyarakat terkait dengan kerusakan jalan sebanyak 10 laporan. Kemudian, jenis pengaduan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat Gresik terkait dengan Penenrangan jalan Utama (PJU) dimana di tahun 2019 terdapat 1 laporan yang kemudian di tahun 2020 meningkat menjadi 5 laporan aduan. Akan tetapi, pada tahun 2021 laporan aduan terkait dengan Penerangan Jalan Utama (PJU) bukan menjadi tanggung jawab dan kewenangan DPUTR, melainkan dialihkan kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik (Dishub).

Salah satu pelayanan publik yang wajib untuk dijamin kualitasnya, yaitu pelayanan bidang sarana dan prasarana infrastruktur jalan. Akan tetapi, sering sekali pembangunan pada infrastruktur jalan tidak dibarengi dengan penanganan jalan yang baik atau secara rutin sehingga sering kali kondisi jalan

⁸ *Ibid.*

menjadi menurun nilainya sehingga menimbulkan banyaknya keluhan masyarakat terkait jalan yang rusak. Menurut Munggarani & Wibowo, menjelaskan bahwa pembangunan jalan yang tidak disertai dengan pemeliharaan jalan, akan memunculkan permasalahan-permasalahan yang lain. Misalnya, semakin banyak masyarakat yang mengeluh akibat jalan rusak yang bisa mengambat kegiatan masyarakat, kondisi jalan yang rusak menimbulkan kemacetan, bahkan dapat meningkatkan angka kecelakaan pengguna jalan terutama bagi kendaraan bermotor.⁹

Banyaknya kerusakan jalan dapat menyebabkan semakin tingginya anggaran pembangunan infrastruktur yang dikeluarkan oleh pemerintah hanya untuk perbaikan jalan.¹⁰ Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur jalan harus dilakukan dengan pemeliharaan jalan dengan membuat evaluasi terkait penyebab jalan di daerah-daerah sering mengalami kerusakan. Infrastruktur jalan termasuk dalam kategori barang publik yang wajib disediakan oleh pemerintah dan dilakukan pemeliharaan agar tidak rusak mengingat infrastruktur jalan merupakan aset yang dimiliki oleh pemerintah. Selain itu, infrastruktur jalan sebagai mobilisasi masyarakat untuk melakukan kegiatan. Apabila infrastruktur jalan tidak diperhatikan, kualitas jalan di suatu daerah akan menjadi rusak, berlubang, dan membahayakan keselamatan masyarakat ketika berkendara.

Adapun dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Pasal 16 Ayat (3) tentang Jalan dijelaskan bahwasannya “wewenang penyelenggaraan jalan kabupaten, jalan kota, dan jalan desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi pengaturan, pembinaan, pembangunan, dan pengawasan”.¹¹ Sehingga dilihat dari penjelasan Undang-Undang No. 38 Tahun 2004 Pasal 16

⁹ Munggarani, N. A., & Wibowo, A. (2017). Kajian Faktor-Faktor Penyebab Kerusakan Dini Perkerasan Jalan Lentur Dan Pengaruhnya Terhadap Biaya Penanganan. *Jurnal Infrastruktur*, 3(1), 1-18.
https://bpsdm.pu.go.id/kms/admin/_assets/uploads/adminkms/papers/BM/KMS_JURNAL_2018_0726113633.pdf

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan*

Ayat (3) bahwa sudah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah untuk memelihara jalan dan wajib melakukan penanganan perbaikan jalan yang rusak sebagai bentuk implementasi dari Undang-Undang tersebut. Kerusakan jalan yang dibiarkan dapat menimbulkan bahaya-bahaya salah satunya masyarakat bisa mengalami kecelakaan yang diakibatkan oleh jalan berlubang, jalan yang tidak rata, dan lain-lain. Oleh karena itu, pemerintah wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat berupa akses jalan yang layak dan tidak membahayakan masyarakat. Hal tersebut diterapkan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dengan membuat sistem aplikasi pengaduan kerusakan jalan yang disebut Jalak Loewe agar masyarakat berpartisipasi memberikan informasi terkait kerusakan jalan agar segera ditangani sehingga dapat memberikan pelayanan terkait pemeliharaan akses jalan yang layak.

Dilansir dari website resmi Kominfo Jawa Timur, bahwa aplikasi ini adalah aplikasi yang digunakan sebagai tempat pengaduan warga Jawa Timur terkait jalan provinsi yang rusak. Dimana dalam pengaduan ini masyarakat cukup mengirimkan detail lokasi dan juga foto sebagai bukti adanya kerusakan jalan. Apabila ketika ditindak lanjuti oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur ternyata bukan merupakan jalan provinsi, akan tetap ditindaklanjuti dengan meneruskan kepada kabupaten atau kota terkait dengan lokasi jalan yang mengalami kerusakan.¹² Akan tetapi, aplikasi Jalak Loewe ini tidak memunculkan terkait aduan-aduan yang sudah disampaikan oleh masyarakat di dalam aplikasi tersebut sehingga masyarakat tidak bisa melihat terkait bagaimana respon atau aduan yang ada di aplikasi tersebut.

Kualitas jalan yang baik dapat menunjang perekonomian suatu daerah dikarenakan tidak adanya hambatan dalam mobilisasi pergerakan masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonomi dibidang distribusi. Melihat pentingnya

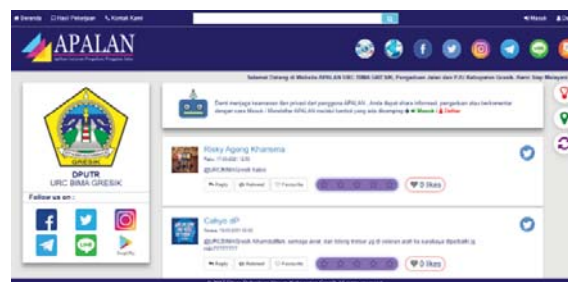
¹²Kominfo JATIM. (2019). Temukan Jalan Rusak, Segera Laporkan ke Aplikasi Jalak Loewe. Kominfo.Jatimprov.Go.Id. (<http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/temukan-jalan-rusak-segera-laporkan-ke-aplikasi-jalak-loewe>, Diakses pada 31 Maret 2021)

kualitas akses jalan, maka pemerintah harus melakukan pemeliharaan penanganan perbaikan jalan secara rutin oleh sehingga jalan-jalan yang ada memiliki kondisi yang mantap dan baik.

Penanganan untuk mengatasi kerusakan jalan yang ada di Kabupaten Gresik, Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik membuat suatu bentuk layanan yang membantu mempermudah bagi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik mengatasi masalah kerusakan sarana dan prasarana jalan. Adapun pelayanan tersebut berbentuk pengaduan online yang disebut Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan atau APALAN. Pengaduan online terkait dengan kerusakan sarana dan prasarana jalan pada saat ini hanya diterapkan di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik dengan nama APALAN dan juga Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur yang dinamakan dengan aplikasi Jalak Loewe.

Pada saat ini dapat dikatakan bahwa hampir semua kabupaten di Jawa Timur yang memiliki kerusakan jalan belum memanfaatkan layanan aduan kerusakan jalan yang dilakukan oleh masyarakat untuk memberikan informasi melalui pengaduan online terkait kerusakan jalan di kabupatennya. Padahal dengan adanya sistem pengaduan online terkait dengan kerusakan jalan sangat membantu pemerintah untuk mengontrol dan melihat kualitas jalan di masing-masing wilayahnya. Berikut ini adalah gambaran aplikasi pengaduan online (APALAN) yang dibuat oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik.

Gambar 1. 3 Website Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN)



Sumber: Website APALAN

Adanya aplikasi APALAN sebagai bentuk layanan pengaduan pengguna jalan yang menjadi alasan peneliti memilih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik, dikarenakan layanan tersebut menjadi wadah yang bisa menampung keluhan masyarakat Gresik terkait kerusakan-kerusakan jalan yang ada. Melalui aplikasi masyarakat Gresik bisa memberikan informasi terkait di daerah mana saja yang mengalami kerusakan jalan cukup melalui aplikasi atau website yang juga terintegrasi dalam media sosial seperti twitter, instagram, email. Sehingga adanya aplikasi tersebut tentu akan sangat bermanfaat mengingat banyaknya keluhan masyarakat Gresik terkait jalan-jalan yang rusak yang bisa mengganggu aktivitas sehari-hari tanpa harus melakukan pengaduan langsung kepada dinas yang bersangkutan dengan memberikan gambar atau bukti terkait kondisi jalan yang rusak. Kemudian, akan ditindaklanjuti oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Tim Unit Reaksi Cepat (URC) Bina Marga.

Menurut Boven dalam jurnalnya menjelaskan bahwa para aktor pemerintah memiliki kewajiban untuk menerapkan akuntabilitas dengan memberikan informasi kepada publik mengenai tindakan yang dilakukan dan hasil dari tindakan tersebut. Hal tersebut dilakukan aktor pemerintah agar memiliki tanggung jawab atas tindakan dan pelayanan yang diberikan dikarenakan publik memiliki hak untuk memberikan penilaian atas tindakan dan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.¹³ Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian ini dikarenakan dalam menangani pengaduan kerusakan jalan yang dikeluhkan masyarakat melalui APALAN kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik dibutuhkan adanya akuntabilitas pihak dinas dalam menangani pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN sehingga masyarakat bisa menilai bagaimana kualitas penanganan pihak dinas atas pengaduan yang mereka sampaikan melalui APALAN. Akan tetapi, data yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa kerusakan jalan kabupaten di

¹³ Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>, hlm. 451

Kabupaten Gresik, masih meningkat. Adapun hal tersebut dapat dilihat dari kondisi jalan kabupaten pada Kabupaten Gresik setiap tahunnya berikut ini.

Tabel 1. 4. Kondisi kualitas jalan Kabupaten Gresik 2017-2021

Kondisi Jalan Kabupaten	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Baik	164,67 km	222,71 km	213,52 km	284,810 km	266,32 km
Sedang	194,06 km	154,99 km	157,33 km	81,854 km	112,67 km
Rusak	120, 32 km	83,04 km	129,85 km	119,850 km	122,67 km
Rusak Parah	33,11 km	52,08 km	11.47 km	15,650 km	10,24 km
Jumlah	512,16 km	512,16 km	512,16 km	512,16 km	512,16 km

Sumber: Statistik Daerah Kabupaten Gresik (Data Diolah)

Dari data tersebut menunjukkan bahwa kondisi jalan di Kabupaten Gresik belum memiliki kondisi yang mantap. Hal tersebut dijelaskan dalam Laporan dari Kabupaten Gresik, yaitu berjudul Statistik Daerah Kabupaten Gresik 2018 menjelaskan bahwa kondisi mantap pada jalan Kabupaten Gresik masih belum mencapai angka 100%. Bahkan, dari laporan Kabupaten Gresik dalam Angka Tahun 2018, menunjukkan bahwa pada tahun 2017 kondisi jalan kabupaten pada Kabupaten Gresik dalam kondisi baik yaitu 164,67 km. Kemudian dalam laporan dokumen Kabupaten Gresik dalam Angka 2020 menunjukkan bahwa kondisi jalan kabupaten kembali meningkat pada tahun 2018, yaitu menjadi 222,71 km tetapi kondisi jalan di tahun 2019 menurun menjadi 213,52 km, diikuti dengan kondisi jalan rusak meningkat dari yang mulanya hanya 83,04 km di tahun 2017 meningkat menjadi 129,85 km di tahun 2019.¹⁴ Pada tahun

¹⁴ Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik. (2020). Kabupaten Gresik dalam Angka 2020.

2020 kondisi jalan di Kabupaten Gresik dalam kondisi baik meningkat menjadi 284,810 km. Akan tetapi, peningkatan kondisi jalan tersebut juga menunjukkan terjadi peningkatan pada jalan kabupaten yang mengalami rusak parah dari tahun 2019 ke tahun 2020. Di tahun 2019 kondisi jalan yang rusak, yaitu sekitar 11,47 km. Sedangkan, di tahun 2020 kondisi jalan rusak berat kabupaten meningkat menjadi 15,650 km. Kemudian di tahun 2021 terjadi peningkatan kerusakan jalan kondisi sedang yang awalnya 119,850 km menjadi 122,91 km.

Kualitas jalan kabupaten pada Kabupaten Gresik belum sepenuhnya bisa dikategorikan dalam kondisi yang mantap karena dari data tersebut juga menunjukkan bahwasanya kondisi jalan kabupaten pada Kabupaten Gresik belum bisa mencapai angka presentase 50%. Padahal pemeliharaan perbaikan jalan merupakan salah satu bentuk kewajiban pemerintah terkait memberikan pelayanan berupa penyediaan fasilitas umum berupa jalan. Pemerintah wajib menjamin bahwa masyarakat mendapatkan fasilitas yang nyaman, aman, dan dapat diakses oleh semua kalangan. Adapun beberapa kecamatan di Kabupaten Gresik yang sering mengalami kerusakan jalan adalah Cerme, Mengare, Bungah, Menganti, Driyorejo dan lain-lain.

Pernyataan tersebut didukung dengan salah satu berita yang dalam kompas.com yang dipublikasikan pada tanggal 12 Maret 2021, yaitu menjelaskan bahwa Fandi Akhmad Yani sebagai bupati Kabupaten Gresik yang baru dilantik, meminta maaf kepada pengguna jalan di daerah Mengare, Kecamatan Bungah ketika sedang melakukan olahraga bersepeda dikarenakan jalan di daerah tersebut dalam kondisi yang rusak. Bahkan, kerusakan jalan di daerah tersebut sudah terjadi berulang-ulang secara bertahun-tahun.¹⁵

<https://gresikkab.bps.go.id/publication/2020/04/27/155f002abf22e1cda36d20a2/kabupaten-gresik-dalam-angka-2020.html>, hlm. 287

¹⁵ Purba, D. O. (2021, March 12) "Lihat Jalan Rusak, Bupati Gresik Menangkupkan Tangan Sambil Bilang ke Warga "Maaf Pak." Kompas.Com, 1–3. (<https://surabaya.kompas.com/read/2021/03/12/194333278/lihat-jalan-rusak-bupati-gresik-menangkupkan-tangan-sambil-bilang-ke-warga?page=all>, Diakses pada 16 Maret 2021)

Selanjutnya, dilansir dari Sindonews.com pada 15 Maret 2021 pukul 05.06 WIB, mengatakan bahwa kinerja perbaikan jalan di Kabupaten Gresik kurang maksimal dibuktikan dengan banyak jalan rusak yang dibiarkan seperti di Jalan KH Syafii sisi Sukomulyo dan Desa Suci Kecamatan Mayar, jalan di daerah Dusuk Sampeyan, Jalan Jatirembe Kecamatan Benjeng banyak jalan rusak yang memiliki lubang yang besar dan dalam. Bahkan Wakil Ketua DPRD mengatakan “Harusnya, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) dan Tim Unit Reaksi Cepat Kabupaten Gresik bergerak cepat. Tidak membiarkan jalan-jalan rusak”. Akan tetapi, Kepala Dinas PUTR menjelaskan bahwa kurangnya anggaran untuk perbaikan jalan akibat fokus pada anggaran Covid-19.¹⁶

Dilansir dari media berita JawaPos.com, pada tanggal 5 Januari 2021 pukul 20.28 WIB, menerangkan bahwa setelah adanya banjir di daerah Tambakberas dan Cerme yang terjadi karena meluapkan Kali Lamong menyebabkan menyebabkan rusaknya jalan nasional di daerah tersebut. Banyak jalan-jalan di daerah tersebut menjadi berlubang cukup dalam bahkan digenangi air ketika hujan. Akibatnya, para pengguna jalan harus berhati-hati melewati jalan rusak tersebut dengan mengendarai dengan pelan-pelan untuk menghindari jalan yang berlubang. Dengan demikian, maka arus lalu lintas di daerah tersebut sering sekali terjadi kemacetan. Adapun kerusakan jalan tersebut kurang lebih sekitar 500 meter. Permasalahan lain yang harus dihadapi pengguna jalan, yaitu ketika malam hari jalan-jalan di daerah tersebut minim sekali pencahayaan sehingga rawan terjadi kecelakaan terutama pada pengendara sepeda motor.¹⁷

Permasalahan kerusakan jalan pada Kabupaten Gresik telah menyebabkan banyaknya keluhan publik kepada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik karena dianggap kurang responsif. Sehingga walaupun sudah ada aplikasi yang

¹⁶ Iksan, A. (2021, March 15). Banyak Jalan Rusak di Gresik, Tim URC Dinas PUTR Tidak Maksimal. Sindonews.Com, 1. (<https://daerah.sindonews.com/read/364468/704/banyak-jalan-rusak-di-gresik-tim-urc-dinas-putr-tidak-maksimal-1615759398>, Diakses pada 31-03-2021)

¹⁷ Wicaksono, G. (2021, January 5). Terdampak Banjir, Jalan Raya Cerme di Gresik Rusak Parah Menunggu Langkah Perbaikan dari BBPJK. JawaPos.Com, 1.(<https://www.jawapos.com/surabaya/05/01/2021/terdampak-banjir-jalan-raya-cerme-di-gresik-rusak-parah/>, Diakses pada 25 Maret 2021)

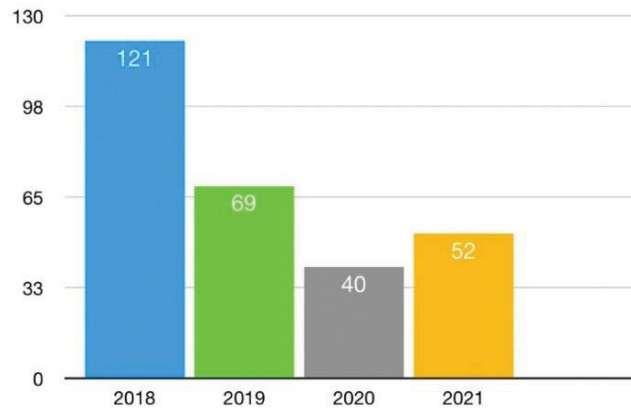
menampung keluhan atau aduan masyarakat, kondisi jalan di Kabupaten Gresik masih banyak jalan yang terlambat untuk ditangani akibatnya banyak sekali jalan-jalan di Kabupaten Gresik yang berlubang cukup dalam serta digenangi air sehingga akan membahayakan pengguna jalan terutama pengendara sepeda.

Menurut Dwiyanto dalam bukunya menjelaskan bahwa responsivitas dapat dinilai dari kesanggupan pemerintah dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan publik dengan tepat waktu. Bahkan, Dwiyanto juga menjelaskan dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi di Indonesia, bahwa apabila pengaduan yang disampaikan masyarakat itu meningkat, maka menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah sebagai penyedia layanan atau jasa tidak sesuai dengan ekspektasi dan harapan masyarakat.¹⁸ Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian ini dikarenakan jumlah pengaduan yang disampaikan masyarakat Gresik kepada pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik meningkat dari tahun ke tahun, misalnya di tahun 2020 terdapat 40 laporan kemudian meningkat menjadi 52 laporan di tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat *gap* antara responsivitas pihak dinas dalam menangani pengaduan kerusakan jalan di Kabupaten Gresik. Adapun berikut ini jumlah laporan aduan yang dikeluhkan masyarakat Gresik kepada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik melalui Tim Unit Reaksi Cepat (URC) terkait dengan kerusakan jalan.¹⁹

¹⁸ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press

¹⁹ Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten Gresik. (2021). Grafik Pelaporan dari Masyarakat kepada Unit Reaksi Cepat Jalan.

Gambar 1. 4 Pelaporan masyarakat kepada URC jalan melalui APALAN tahun 2018-2021



Data Diambil Langsung dari Laporan Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten Gresik, (2021)

Dari gambar 1.4 menunjukkan bahwa laporan pengaduan masyarakat kepada Tim Unit Reaksi Cepat (URC) di Kabupaten Gresik mengalami peningkatan di tahun 2021. Pada awal diciptakannya APALAN, yaitu pada tahun 2018 jumlah pengaduan yang disampaikan masyarakat sebanyak 121 laporan. Kemudian, di tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 69 laporan. Di tahun 2020 terjadi penurunan pengaduan menjadi hanya 40 laporan. Akan tetapi, pada tahun 2021 jumlah laporan meningkat menjadi 52 laporan. Adapun peneliti ketika mengambil data di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik bidang Bina Marga, mendapatkan informasi dari salah satu pegawai, yaitu Mbak Gresika bahwa kebanyakan laporan yang dikeluhkan masyarakat Gresik adalah terkait dengan kerusakan jalan, apalagi di musim hujan seperti saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jalan di Kabupaten Gresik banyak yang mengalami kondisi rusak apabila di musim hujan.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di Kabupaten Gresik, juga dapat disampaikan melalui twitter ataupun Instagram. Pengaduan yang dikeluhkan melalui twitter akan masuk atau termuat secara langsung dalam aplikasi APALAN. Apabila pengaduan terkait jalan rusak yang dikeluhkan

melalui APALAN mengalami peningkatan, jumlah aduan kerusakan jalan melalui twitter mengalami penurunan, yaitu dapat dilihat dari bagan berikut ini.

Tabel 1. 5. Pelaporan masyarakat kepada URC jalan melalui twitter tahun 2018-2021

No.	Tahun	Jumlah Laporan
1.	2021	36 laporan
2.	2020	142 laporan
3.	2019	276 laporan
4.	2018	247 laporan
5.	2017	205 laporan

Sumber: Data Diambil Langsung dari Laporan Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten Gresik, (2021)²⁰

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan pengaduan masyarakat Gresik yang dikeluhkan melalui media sosial twitter dimana di tahun 2017 jumlah pengaduan mencapai 205 aduan. Kemudian, di tahun 2018 meningkat menjadi 247 aduan, dan di tahun 2019 kembali meningkat menjadi 276. Sedangkan, di tahun 2020 total pengaduan menurun menjadi 142 aduan, dan di tahun 2021 hanya terdapat 36 aduan. Walaupun terjadi penurunan pada jumlah pengaduan melalui twitter, tetapi jumlah pengaduan yang dikeluhkan melalui website APALAN semakin meningkat, bahkan total kerusakan jalan di Kabupaten Gresik juga meningkat di tahun 2021.

Berdasarkan data-data yang sudah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa penanganan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik terkait aduan kerusakan jalan melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN) tampaknya belum cukup responsif dikarenakan peningkatan jumlah aduan dari tahun ke tahun serta beberapa pengaduan tidak direspon dengan cepat.

²⁰ Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kabupaten Gresik. (2021). Grafik Pelaporan dari Masyarakat kepada Unit Reaksi Cepat Jalan.

Selain itu, menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik* menjelaskan bahwa transparansi pelayanan publik akan memiliki nilai tinggi apabila dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat kemudahan publik untuk mengakses dan mendapatkan informasi secara terbuka terkait dengan proses maupun hasil dari sebuah pelayanan.²¹ Akan tetapi, berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang dicantumkan di latar belakang menunjukkan bahwa beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Gresik kepada pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa mereka masih belum mengetahui pihak yang akan menangani pengaduan yang mereka sampaikan terkait kerusakan jalan karena respon yang didapat dari pengaduan tersebut hanya dilempar-lempar bahkan tidak memberikan solusi. Sehingga berdasarkan pendapat para ahli di atas menunjukkan bahwa 3 aspek dalam *good governance*, yaitu akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi sesuai dengan penelitian ini dikarenakan terdapat keterkaitan antara aspek akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi dalam penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten melalui APALAN yang dilakukan oleh Dinas PUTR Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.

Berikut ini beberapa keluhan yang dikeluhkan oleh masyarakat Gresik terkait penanganan kerusakan jalan melalui aplikasi atau website APALAN, yaitu diantaranya sebagai berikut;²²

- Keluhan dari “elhadmail2000@gmail.com” pada 15-04-2021, Pukul 12.30 “Harus lapor k siapa lagi, ketika semuanya bilang maaf ini bukan wewenang kami. Jl. Penganden-PPS Suci Manyar yang ramai dilewati warga dan bertahun-tahun kondisinya semakin parah... Mohon perhatiannya. Suwun.”

²¹ *Ibid.*, hlm. 223

²² Website Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN), n.d.). (<https://apalan-urcgresik.net/sosmed/all/jalan>, Diakses pada 25 Maret 2021)

- Keluhan dari “Ara nosVeratu” pada 10-04-2021, Pukul 00.56
Kondisi yang sama di jln ngasinan perbatasan dengan Benowo, sama sekali tidak ada perbaikan, mungkin nunggu korban jiwa dan viral baru dikerjakan, beda banget dgn Benowo yg selalu ada tambal sulam, Pemkab Gresik tiru Pemkab Sby dong, katanya bersinergi???@URCBIMAGresik”
- Keluhan dari Zainurrosyid02@gmail.com pada 18-03-2021, Pukul 08.31
“Jalan Raya Mojowuku, Kedamean Gresik. Karna banyaknya mobil berat dan curah hujan yang tinggi mengakibatkan jalan banyak yang berlubang, berbahaya untuk pengendara motor, kepada pihak yang berwenang mohon untuk segera memperbaiki, jalan tersebut untuk keselamatan pengendara. Terima kasih.”
- Dari “Tanpa Nama” pada 14-03-2021 Pukul, 19.00
“Jalan raya antara Betoyo sampai desa Sumber Rejo Kecamatan Manyar, banyak jalan berlubang dengan kedalaman antara 5 samapi dengan 30 cm, sangat berbahaya bagi pengendara yang melintasinya. Mohon dinas terkait (Dinas PUTR) segera dilakukan perbaikan.”
Kemudian, keluhan tersebut ditanggapi oleh
“Wakiyukurniawan125@gmail.com” pada 23-03-2021, Pukul 20,37
“Semoga segera ditindaklanjuti, karena benar-benar sangat parah. Ditambah ketika hujan sangat berbahaya.”
- Keluhan dari “Izan” pada 14-03-2021, Pukul 07.25
“Selamat siang tim @URCBIMAGresik, tolong diperbaiki yang maksimal karena sering terjadi kecelakaan. Di Depan SDN Laban, Desa Laban, Menganti.”
- Keluhan aryaprajana15@gmail.com, pada 13-02-2021, Pukul 08.43
“Tolong dengan sangat perhatiannya. Jalan Desa Pranti Kecamatan Menganti sungguh sangat mengkhawatirkan. Yang melewati bukan hanya warga yang beraktivitas seperti biasa. Namun, juga ada warga lain dengan keterbatasan yang dengan kondisi sedang sakit/hamil yang juga melewatinya. Tolong perhatiannya. Kami mohon dengan sangat”

Banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Gresik terkait kerusakan jalan yang meresahkan masyarakat melalui aplikasi maupun website aplikasi APALAN. Hal tersebut menunjukkan banyak masyarakat Gresik yang merasa kecewa dikarenakan jalan yang mengalami kerusakan membahayakan para pengguna jalan terutama sepeda motor. Layanan aduan melalui aplikasi APALAN, pihak Dinas Pekerja Umum melalui tim Unit Reaksi Cepat Bina Marga Gresik terkadang merespon beberapa keluhan yang dilontarkan masyarakat Gresik, yaitu misalnya “Tahun Anggaran 2021 sudah ada Paket Pekerjaan Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan tersebut. Saat ini masih dalam tahap Lelang dan Pengadaan Langsung. Terimakasih.” Tulis URC Bina Marga Gresik dalam salah satu komentar. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya penanganan terkait jalan rusak masih terkendala pada pengadaan barang dan jumlah material yang digunakan untuk memperbaiki jalan masih belum siap sehingga pelayanan perbaikan jalan menjadi terhambat.

Adapun alasan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, yaitu adanya pelayanan pengaduan kerusakan jalan yang diciptakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik, yaitu Aplikasi APALAN, akan tetapi masih banyak keluhan masyarakat yang kurang direspon dan juga lambatnya proses perbaikan jalan yang membuat aktivitas masyarakat menjadi terganggu karena kemacetan akibat banyak pengendara yang harus berhati-hati melewati jalan yang rusak tersebut. Sehingga permasalahan tersebut dapat menjadi salah satu bentuk ketidaksesuaian pemerintah dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan. Adapun Beberapa studi terdahulu yang sesuai dengan topik atau tema penelitian yang sejenis.

Terdapat enam studi terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini, yaitu pertama, penelitian yang dilakukan oleh Chiara Orsingher, Sara Valentini, Matteo de Angelis dengan judul penelitian “*A meta-analysis of satisfaction with complaint handling in services*”. Adapun tujuan penelitian tersebut adalah untuk menguji bahwa SATCOM atau *satisfaction with complaint handling* memiliki proses penanganan pengaduan yang bersifat adil dilihat dari

meta analisis teori keadilan dan kepuasan. Pada dasarnya SATCOM adalah bentuk evaluasi publik mengenai seberapa baik organisasi dibidang jasa untuk menangani pengaduan yang disampaikan. Adapun hasil penelitian ini yaitu, SATCOM sangat dipengaruhi oleh keadilan distributif dan interaksional, sedangkan untuk keadilan interaksional cukup lemah. Bahkan, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa SATCOM tidak memberikan aspek keadilan dalam kepuasan publik secara keseluruhan.²³Adapun dalam penelitian yang dilakukan penulis, akan melanjutkan penelitian di bidang penanganan pengaduan melalui APALAN terkait kerusakan jalan yang disampaikanoleh Masyarakat Gresik kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga dengan menggunakan *Framework Conceptual Complaint Handling System* Dielaborasikan dengan Perspektif *Good Governance* yang berfokus pada tiga aspek, yaitu aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi.

Kedua, penelitian dari Christian Homburg, Andreas Fürst, dan Nicole Koschate dengan judul “*On The Importance Of Complaint Handling Design: A Multi-Level Analysis Of The Impact In Specific Complaint Situations*” Volume 38 Tahun 2010. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman akademis yang mana memberikan bukti bahwa dampak dari sistem penanganan pengaduan bergantung pada karakteristik masyarakat yang melakukan pengaduan. Hasil dalam penelitian ini dijelaskan bahwa penanganan pengaduan cukup sebagai instrument yang membantu mengurangi pengalaman negatif yang dialami oleh pengadu terkait dengan produk pelayanan yang didapatkan sehingga tidak bisa menggunakan penanganan pengaduan sebagai obat untuk memulihkan kepuasan dan loyalitas para pengadu. Adapun hasil dalam penelitian ini, yaitu bahwa organisasi harus menerapkan pendekatan yang bersifat adaptif dalam menangani pengaduan serta pengambilan keputusan yang

²³ Orsingher, C., Valentini, S., & Angelis, M. de. (2010). *A meta-analysis of satisfaction with complaint handling in services*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38, 169–186. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-009-0155-z>

tepat dalam menangani pengaduan.²⁴ Sedangkan, dalam penelitian ini akan meneliti mengenai bagaimana penanganan pengaduan yang disampaikan melalui APALAN terkait kerusakan jalan di Kabupaten kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik yang ditinjau dari aspek akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi.

Ketiga, penelitian dari Alireza Golmohammadi, Taha Havakhor, Dinesh K. Gauri, and Joseph Comprix dengan penelitian yang berjudul “*Complaint Publicization in Social Media*” Volume 85 No. (6) Tahun 2021. Adapun tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan bahwa dengan mempublikasi pengaduan di sosial media dapat meningkatkan potensi paparan pengaduan publik. Adapun hasil dari penelitian ini, yaitu bahwa adanya *platform* digital seperti *twitter* dapat membuat penanganan pengaduan malah semakin rumit dikarenakan adanya banyak keluhan mengenai organisasi yang dituju kepada organisasi sehingga akan memberikan efek negatif dan sentimen buruk publik pada organisasi dibandingkan dampak positif pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan saran agar semua organisasi harus memantau secara aktif *platform* media sosial yang dimiliki oleh organisasi bahkan sebaiknya organisasi menghindari adanya penanganan pengaduan yang disampaikan melalui media sosial seperti *twitter*, menghindari adanya penanganan hingga berlarut-larut terkait pengaduan, serta memberikan responsivitas yang baik terkait pengaduan yang disampaikan.²⁵ Akan tetapi, dalam penelitian ini akan mengisi kesenjangan atau *gap* dari penelitian sebelumnya dimana akan meneliti mengenai bagaimana bentuk responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam penanganan pengaduan kerusakan jalan

²⁴ Homburg, C., Fürst, A., & Koschate, N. (2010). *On the importance of complaint handling design: a multi-level analysis of the impact in specific complaint situations*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38, 265–287. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-009-0172-y>

²⁵ Golmohammadi, A., Havakhor, T., Gauri, D. K., & Comprix, J. (2021). *Complaint Publicization in Social Media*. *Journal of Marketing*, 85(6), 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/00222429211002183>

yang disampaikan melalui media sosial, yaitu APALAN kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik.

Keempat, Penelitian yang ditulis oleh Samiha Mjahed Hammami dengan judul penelitian “*Exploring the Information Technology Contribution To Service Recovery Performance Through Knowledge Based Resources*”. Tujuan dari penelitian ini, yaitu menggambarkan pentingnya teknologi dalam kinerja organisasi memulihkan layanan. Adapun penelitian ini menggunakan kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa teknologi apabila dikombinasikan dengan sumber daya organisasi non teknologi, maka organisasi dapat mengembangkan kemampuan pemulihan layanan yang lebih responsif, proses yang tepat, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam penelitian ini, pemulihan layanan dilakukan dengan membuat manajemen pengaduan yang dituntut untuk tanggap pengaduan dengan melakukan proses pengaduan secara tepat sehingga akan menciptakan manajemen penanganan pengaduan yang berbasis pengetahuan sehingga organisasi akan membangun kemampuan untuk tanggap pada pengaduan-pengaduan yang disampaikan.²⁶ Adapun dalam penelitian ini, fokus penelitian lebih kepada penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat Gresik mengenai kerusakan jalan dengan memanfaatkan teknologi aplikasi APALAN kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik.

Kelima, jurnal penelitian yang ditulis oleh Brian Brewer dengan judul “*Citizen or Customer? Complaints Handling in the Public Sector*”. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan, yaitu menjelaskan bahwa *complaint handling* atau penanganan aduan dirancang atau dibuat agar memberikan dampak positif yang besar, seperti pertanggungjawaban pejabat publik atas penggunaan otoritas pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa

²⁶ Hammami, S. M., & Triki, A. (2011). *Exploring the Information Technology Contribution to Service Recovery Performance through Knowledge Based Resources. The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 41(3), 296–314.
<https://doi.org/10.1108/03055721111171627>

tantangan utama yang harus dihadapi oleh administrator publik menerapkan *citizenship-oriented system* karena *good governance* dan *accountability principal* menjadi lemah apabila penerima layanan tidak didasarkan pada *citizenship* tetapi hanya didefinisikan sebagai konsumen pasar.²⁷ Adapun yang menjadi persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan, yaitu terkait dengan penanganan pengaduan di sektor publik sebagai bentuk pertanggungjawaban para pejabat publik dalam mengambil keputusan. Akan tetapi, yang menjadi perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan, yaitu penelitian terdahulu menjelaskan terkait dengan bagaimana menangani pengaduan di sector publik. Sedangkan, penelitian yang dilakukan adalah tidak hanya menjelaskan terkait penanganan pengaduan masyarakat, tetapi juga mendeskripsikan penanganan aduan masyarakat yang terintegrasi dalam aplikasi APALAN terkait dengan kerusakan jalan dengan menggunakan perspektif *good governance* yang berfokus pada aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi.

Keenam, yaitu jurnal yang ditulis oleh Febry Aryanto Wibowo dan Eva Hany Fanida dengan judul Inovasi Pengaduan Online melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik. Adapun Pada dasarnya penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun teori yang digunakan adalah teori lima elemen sukses *e-government* menurut Mohsen A. Khalil, Bruno Lavinn, dan Vivek Chaudry, yaitu terdiri dari; 1) reformasi proses; 2) kepemimpinan; 3) investasi strategis; 4) kolaborasi; 5) keterlibatan masyarakat. Dari Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi pengaduan online melalui aplikasi APALAN pada Dinas PUTR Kabupaten Gresik sudah memenuhi lima elemen kesuksesan *e-government*, akan tetapi dalam elemen keterlibatan masyarakat kurang maksimal karena masyarakat hanya dilibatkan sebagai

²⁷ Brewer, B. (2007). *Citizen or Customer? Complaints Handling in the Public Sector*. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>

pengguna aplikasi saja.²⁸ Persamaan dalam penelitian sebelumnya, dengan penelitian yang dilakukan, yaitu topik penelitian terkait dengan inovasi aplikasi APALAN, tetapi pada penelitian yang dilakukan tidak hanya fokus pada inovasi APALAN, tetapi juga fokus penanganan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Dinas PUTR Kabupaten Gresik. Adapun perbedaan antara penelitian sebelumnya, dengan penelitian yang dilakukan, yaitu pada penelitian sebelumnya fokus penelitian hanya kepada kualitas inovasi pengaduan online APALAN dengan menggunakan teori lima elemen kesuksesan *e-government*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan, yaitu fokus pada bagaimana penanganan perbaikan jalan yang dilakukan oleh Dinas PUTR Kabupaten Gresik dengan adanya aplikasi APALAN menggunakan perspektif *good governance* yang berfokus pada aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi.

Dari pemaparan enam studi penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa *research gap* pada penelitian ini adalah meneruskan penelitian-penelitian sebelumnya yang berfokus pada penanganan pengaduan atau *complaint handling* penanganan pengaduan melalui APALAN terkait kerusakan jalan yang disampaikan oleh Masyarakat Gresik kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga dengan menggunakan *Framework Conceptual Complaint Handling System* Dielaborasi dengan Perspektif *Good Governance* yang berfokus pada tiga aspek, yaitu aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Dimana dalam penelitian sebelumnya belum ada yang membahas mengenai *complain handling* dilihat dari aspek akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi. Bahkan, penelitian ini akan mengisi *gap* atau kesenjangan dari penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa adanya pengaduan yang disampaikan melalui *platform* digital dapat membuat penanganan pengaduan menjadi rumit dikarenakan adanya banyak keluhan kepada organisasi, padahal apabila organisasi

²⁸ Wibowo, F. A., & Fanida, E. H. (2019). Inovasi Pengaduan Online Melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. *Publika*, 7(4), 1–8.

pemerintah memiliki respon, tanggung jawab, dan transparansi yang baik dalam menangani pengaduan melalui *platform* digital dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, *research gap* penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, bahwa penanganan pengaduan dapat menjadi strategi untuk memulihkan kepuasan dan loyalitas publik jika memiliki sistem penanganan pengaduan yang cepat dan tepat.

Berkaca dari fenomena yang dipaparkan di atas dan penelitian terdahulu yang sudah di bahas, maka penelitian ini memiliki fokus untuk membahas masalah penanganan pengaduan kerusakan jalan yang disampaikan melalui APALAN kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik dengan menggunakan *Framework Conceptual Complaint Handling System* Dielaborasi dengan Perspektif *Good Governance* berfokus pada tiga aspek, yaitu akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi. Mengingat menurut Boven dalam jurnalnya menjelaskan bahwa para aktor pemerintah memiliki kewajiban untuk menerapkan akuntabilitas dengan memberikan informasi kepada publik mengenai tindakan yang dilakukan dan hasil dari tindakan tersebut. Hal tersebut dilakukan aktor pemerintah agar memiliki tanggung jawab atas tindakan dan pelayanan yang diberikan dikarenakan publik memiliki hak untuk memberikan penilaian atas tindakan dan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.²⁹ Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian ini dikarenakan dalam menangani pengaduan kerusakan jalan yang dikeluhkan masyarakat melalui APALAN kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik dibutuhkan adanya akuntabilitas pihak dinas dalam menangani pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN sehingga masyarakat bisa menilai bagaimana kualitas penanganan pihak dinas atas pengaduan yang mereka sampaikan melalui APALAN. Akan tetapi, data yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa kerusakan jalan kabupaten di Kabupaten Gresik, masih meningkat. Dimana di tahun 2021

²⁹ Bovens, M. (2007). *Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework*. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>, hlm. 451

terjadi peningkatan kerusakan jalan kondisi sedang yang awalnya 119,850 km di tahun 2020 naik menjadi 122,91 km di tahun 2021.

Penelitian ini fokus pada aspek responsivitas dikarenakan berdasarkan pernyataan Dwiyanto dalam bukunya menjelaskan dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Birokrasi di Indonesia*, bahwa apabila pengaduan yang disampaikan masyarakat itu meningkat, maka menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah sebagai penyedia layanan atau jasa tidak sesuai dengan ekspektasi dan harapan masyarakat.³⁰ Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian ini dikarenakan jumlah pengaduan yang disampaikan masyarakat Gresik kepada pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik meningkat dari tahun ke tahun, misalnya di tahun 2020 terdapat 40 laporan kemudian meningkat menjadi 52 laporan di tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat *gap* antara responsivitas pihak dinas dalam menangani pengaduan kerusakan jalan di Kabupaten Gresik.

Adapun penelitian ini juga fokus pada aspek transparansi dikarenakan menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance* melalui Pelayanan Publik menjelaskan bahwa transparansi pelayanan publik akan memiliki nilai tinggi apabila dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat kemudahan publik untuk mengakses dan mendapatkan informasi secara terbuka terkait dengan proses maupun hasil dari sebuah pelayanan.³¹ Akan tetapi, berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang dicantumkan di latar belakang menunjukkan bahwa beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Gresik kepada pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa mereka masih belum mengetahui pihak yang akan menangani pengaduan yang mereka sampaikan terkait kerusakan jalan karena respon yang didapat dari pengaduan tersebut hanya dilempar-lempar bahkan tidak memberikan solusi. Sehingga berdasarkan

³⁰ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press

³¹ *Ibid.*, hlm. 223

pendapat para ahli di atas menunjukkan bahwa 3 aspek dalam *good governance*, yaitu akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi sesuai dengan penelitian ini dikarenakan terdapat keterkaitan antara aspek akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi dalam penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten melalui APALAN yang dilakukan oleh Dinas PUTR Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan dengan beberapa kajian literatur yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu;

1. Bagaimana bentuk responsivitas pihak Dinas PUTR Kabupaten Gresik terhadap penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten yang disampaikan melalui APALAN?
2. Bagaimana bentuk akuntabilitas pihak Dinas PUTR Kabupaten Gresik terhadap penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten yang disampaikan melalui APALAN?
3. Bagaimana bentuk transparansi pihak Dinas PUTR Kabupaten Gresik terhadap penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten yang disampaikan melalui APALAN?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan bagaimana penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten melalui APALAN kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik yang dielaborasi dengan aspek *good governance* untuk menjawab bagaimana penanganan pengaduan ini terfokus pada aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan responsivitas pihak Dinas PUTR Kabupaten Gresik terhadap penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten yang disampaikan melalui APALAN?

2. Untuk mendeskripsikan bentuk akuntabilitas pihak Dinas PUTR Kabupaten Gresik terhadap penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten yang disampaikan melalui APALAN?
3. Untuk mendeskripsikan bentuk transparansi pihak Dinas PUTR Kabupaten Gresik terhadap penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten yang disampaikan melalui APALAN?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Berdasarkan analisis dari studi terdahulu, *research gap* pada penelitian ini adalah meneruskan penelitian-penelitian sebelumnya yang berfokus pada penanganan pengaduan atau *complaint handling* penanganan pengaduan melalui APALAN terkait kerusakan jalan yang disampaikan oleh Masyarakat Gresik kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga dengan menggunakan *Framework Conceptual Complaint Handling System* Dielaborasi dengan Perspektif *Good Governance* yang berfokus pada tiga aspek, yaitu aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Dimana dalam penelitian sebelumnya belum ada yang membahas mengenai *complain handling* dilihat dari aspek akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi. Bahkan, penelitian ini akan mengisi *gap* atau kesenjangan dari penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa adanya pengaduan yang disampaikan melalui *platform* digital dapat membuat penanganan pengaduan menjadi rumit dikarenakan adanya banyak keluhan kepada organisasi, padahal apabila organisasi pemerintah memiliki respon, tanggung jawab, dan transparansi yang baik dalam menangani pengaduan melalui *platform* digital dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, *research gap* penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, bahwa penanganan pengaduan dapat menjadi strategi untuk memulihkan kepuasan dan loyalitas publik jika memiliki sistem penanganan pengaduan yang cepat dan tepat.

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat dengan memberikan kajian terkait penanganan layanan aduan kerusakan jalan melalui APALAN

yang dilakukan oleh Dinas pekerjaan Umum Kabupaten Gresik ditinjau dari aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terkait penanganan kerusakan jalan kabupaten di Kabupaten Gresik. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan bisa menjadi bahan pengembangan administrasi publik khususnya di pelayanan publik dan juga bisa menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penanganan layanan aduan kerusakan jalan berbasis aplikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada berbagai pihak dan juga sebagai pembelajaran dalam dunia praktik pelayanan publik mengenai penanganan pengaduan atau *complaint handling* melalui *platform digital* yang memperhatikan aspek-aspek pendukung lainnya, seperti ketersediaan sarana dan prasarana untuk merespon penanganan pengaduan melalui APALAN agar lebih cepat, memperbaiki keterampilan sumber daya manusia dalam organisasi yang agar mampu mendukung penanganan pengaduan berbasis online sehingga bisa disosialisasikan kepada masyarakat mengenai pengaduan yang bisa disampaikan secara *online* dan informasi penanganan pengaduan yang bisa didapatkan dari *platform digital* yang dimiliki organisasi pemerintah. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat menjadi pembelajaran bagi pihak dinas atau organisasi pemerintah, dan daerah-daerah lain agar memberikan penanganan pengaduan yang tidak hanya memanfaatkan *platform digital* berupa aplikasi, tetapi tetap memperhatikan aspek atau ekosistem yang mendukung aplikasi tersebut agar lebih responsif, akuntabel, dan transparan mengenai hasil tindakan pelayanan yang dilakukan kepada publik, dalam penelitian ini adalah penanganan pengaduan kerusakan jalan yang disampaikan melalui APALAN.

1.5 Tinjauan Pustaka

Pada dasarnya untuk bisa memberikan pemahaman terkait permasalahan dalam penelitian ini, maka dibutuhkan tinjauan pustaka yang menjadi hal

penting untuk menjadi pisau analisis. Adapun berikut ini tinjauan pustaka yang akan dipaparkan oleh penulis:

1.5.1 Pelayanan Publik

1.5.1.1 Pengetian Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting bagi suatu pemerintah. Menurut Mukarom & Laksana dalam bukunya dijelaskan bahwa kinerja pemerintah bisa dilihat dan dinilai dari kualitas pelayanan publik yang diberikan karena pelayanan publik merupakan kebutuhan dan kepentingan semua masyarakat dan masyarakat yang secara langsung merasakan dampak dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah.³² Pemerintah dituntut untuk menciptakan pelayanan-pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin luas terutama pada saat ini terjadi perubahan dalam lingkungan. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk responsif terhadap perubahan lingkungan yang semakin kompleks, tetapi juga pemerintah harus antisipatif. Pemerintah yang antisipatif sebelum perubahan terjadi, pemerintah sudah bisa melihat perubahan-perubahan apa saja yang nantinya akan mempengaruhi pelayanan publik sehingga pemerintah sudah memiliki strategi awal sebelum perubahan itu terjadi dan ketika perubahan terjadi pemerintah sudah siap dengan inovasi-inovasi pelayanan publik yang mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa;

‘Pelayanan publik adalah 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’³³

³² Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. CV. Pustaka Setia, hlm. 79

³³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).

Dari pengertian pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang menunjukkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan aturan yang berlaku dimana pelayanan publik harus dapat dinikmati dan dirasakan oleh semua masyarakat tanpa perbedaan karena pelayanan publik menyangkut dengan kepentingan bersama. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah bisa berupa barang publik, jasa, atau pelayanan administratif lainnya. Dari perspektif Ombudsman dalam laporan yang ditulis Kriswahyu et al., pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh negara dalam menjamin hak-hak dan kebutuhan administratif atau kebutuhan mendasar masyarakat agar terciptanya kesejahteraan bersama serta meningkatkan kecerdasan masyarakat suatu bangsa yang sudah dituangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945.³⁴ Dengan demikian, negara harus memberikan layanan yang maksimal dan berkualitas kepada publik, baik berupa barang atau jasa publik.

Adapun dilansir dari website resmi yang Ombudsman yang ditulis oleh Renia & Fither, pelayanan dikatakan berkualitas apabila masyarakat tidak hanya sebagai penikmat pelayanan yang sudah diberikan, tetapi masyarakat juga dilibatkan dalam setiap kegiatan pemerintah dalam memberikan pelayanan sehingga posisi masyarakat dalam pelayanan juga sebagai pegawai pelayanan. Akan tetapi, terkadang dalam memberikan pelayanan, terdapat masalah-masalah yang menurunkan kepercayaan masyarakat dan membuat masyarakat malas untuk mengakses layanan publik seperti, pelayanan yang lama, petugas yang tidak kurang beretika dalam melayani.³⁵ Menurut Ristiani dalam jurnalnya, menjelaskan bahwa

Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

³⁴ Kriswahyu, H., Zayyad, I. F., Wibowo, A. M., Renaldo, H., R, D. I., & Fajarwati, I. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI. https://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB_BL_5a25a712a8fc9_file_20180219_161742.pdf, hlm. 2

³⁵ Renia, & Fither, C. (2020). Ombudsman dan Pelayanan Publik. Ombudsman.Go.Id.

pelayanan publik adalah jaminan akan pemenuhan kebutuhan publik yang dilakukan oleh pemerintah dengan didasarkan atau berpedoman pada undang-undang dan regulasi yang ditetapkan dalam setiap penyelenggaraan layanan publik.³⁶ Berbeda halnya pengertian pelayanan publik menurut Mulyawan, dalam bukunya yang menjelaskan secara lebih lengkap, yaitu pelayanan publik adalah memberikan layanan untuk memenuhi keperluan masyarakat, orang, maupun organisasi yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut yang didasarkan pada aturan yang berlaku serta tata cara yang sudah ditetapkan sehingga wujudnya adalah bentuk kepuasan dari yang menerima atau menikmati pelayanan.³⁷

Adapun menurut Solechan, pada dasarnya para penyelenggara pelayanan terdiri dari negara, lembaga bersifat independent yang sudah diatur dalam Undang-Undang, korporat, dan badan hukum lain dalam lingkup pelayanan publik. Sedangkan, penerima layanan adalah semua *stakeholder* yang memiliki kepentingan seperti masyarakat, kelompok, atau badan hukum yang memiliki kepentingan untuk menerima layanan dari para penyelenggara layanan.³⁸ Sehingga definisi dari beberapa perspektif terkait pelayanan publik, menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam menjamin pemenuhan akan kebutuhan masyarakat yang didasarkan pada regulasi, tata cara, aturan yang berlaku sehingga pelayanan yang diberikan akan menciptakan kepuasan dari penerimaan layanan. Dalam penelitian ini, yang pelayanan publik yang akan diteliti adalah terkait dengan pelayanan aduan kerusakan

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-dan-pelayanan-publik->

³⁶ Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, XI(2), 165–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>, hlm. 167

³⁷ Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. UNPAD Press, hlm. 33

³⁸ Solechan. (2019). Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(3), 541–557. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>, hlm. 550

jalan yang dikeluhkan oleh Masyarakat Gresik kepada Dinas PUTR Kabupaten Gresik bidang Bina Marga melalui APALAN.

1.5.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip yang berlaku dalam penyelenggaraanya. Adapun prinsip pelayanan publik dalam jurnal yang ditulis oleh Ristiani, yaitu;³⁹

1) Prinsip Sederhana.

Pelayanan publik harus memiliki prinsip sederhana yang mudah digunakan, tidak berbelit, mudah dipahami dan diikuti, memiliki prosedur yang terarah dan jelas, efisien dalam biaya sehingga seluruh masyarakat bisa mengakses pelayanan tersebut tanpa ada perbedaan;

2) Prinsip Partisipatif,

Prinsip partisipatif yaitu dalam perumusan pelayanan publik harus melibatkan masyarakat sebab masyarakat bukan hanya sebagai obyek atau hanya sebagai penerima layanan tetapi juga sebagai subyek yang bisa memberikan saran dan masukan dalam penyelenggaraan pelayanan agar terjadi kesepakatan antara pemerintah dan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kemauan masyarakat bisa selaras;

3) Prinsip Akuntabel

Prinsip akuntabel yaitu pada dasarnya dalam memberikan pelayanan publik, para penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab mulai dari diimplementasikan pelayanan tersebut hingga selesai. Penyelenggara layanan publik tidak boleh hanya lepas tangan setelah menciptakan akan memberikan pelayanan sehingga ketika terjadi masalah dalam pelayanan, penyelenggara layanan harus mempertanggungjawabkan pelayanan tersebut;

³⁹ Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, XI(2), 165–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>, hlm. 166

4) Prinsip Berkelanjutan,

Pada prinsip berkelanjutan semua pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan harus mampu memperbaiki proses atau pelayanannya sesuai dengan perubahan lingkungan melalui inovasi pelayanan hal itu bertujuan agar pelayanan publik yang diberikan akan semakin berkualitas karena terus menerus melakukan perbaikan-perbaikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat serta perubahan lingkungan;

5) Prinsip Transparansi,

Prinsip transparansi yaitu pelayanan publik yang diberikan harus terbuka kepada publik serta dapat diakses dengan mudah sehingga masyarakat ketika ingin menikmati pelayanan sudah tersedia dengan cukup memadai bahkan penggunaanya layanan publik juga mudah;

6) Prinsip Keadilan,

pelayanan publik harus memiliki prinsip keadilan dengan menjamin bahwa pelayanan publik dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat tidak melihat status ekonomi, tidak membedakan ras, agama, budaya, ras, gender, bahkan masyarakat disabilitas sehingga semua masyarakat wajib dan berhak memperoleh pelayanan publik sesuai dengan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

1.5.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Adapun selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik memiliki asas-asas dalam pelayanan publik, yaitu; ⁴⁰

1) Asas Transparansi.

⁴⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Peraturan.Bkpm.Go.Id. https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf

Pada asas ini pelayanan harus memiliki sifat yang terbuka, mudah digunakan atau diakses oleh kalangan masyarakat serta pihak yang memiliki kepentingan dan membutuhkan pelayanan serta tersedia secara memadai dan mudah dipahami;

2) Asas Akuntabilitas.

Pada asas akuntabilitas pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Sehingga dalam penjelasan asas akuntabilitas, yaitu pelayanan publik yang diberikan harus diawasi pengimplementasiannya mulai dari awal hingga akhir apakah ada kendala atau tidak;

3) Asas Kondisional,

Asas Kondisional yaitu pelayanan publik harus disesuaikan berdasarkan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Sehingga pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kemampuan sumber daya yang dimiliki oleh pemberi layanan dan penerima layanan agar tercipta pelayanan yang mudah digunakan oleh semua kalangan masyarakat;

4) Asas Partisipatif,

yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dalam artian bahwa pelayanan publik harus melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi, misalnya dengan menyampaikan saran, aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat sehingga terciptanya kepercayaan publik terhadap pelayanan;

5) Asas Kesamaan hak,

Adapun asas kesamaan hak dalam pelayanan publik berarti dalam pemberian layanan harus sama rata tidak dibedakan atau tidak bersifat diskriminatif, yaitu tidak membedakan antara suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi;

6) Asas Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dalam artian bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Pada dasarnya pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan hak dan kewajiban yang sudah diatur dalam undang-undang agar tercipta komitmen bersama untuk mentaati peraturan yang sudah ditetapkan.

1.5.1.4 Standart Pelayanan Publik

Pada dasarnya dalam pelayanan publik terdapat standart pelayanan yang harus diterapkan atau wajib dijadikan ukuran dalam menyelenggarakan pelayanan baik oleh pemberi atau penyelenggaraan pelayanan atau penerima pelayanan. Adapun standart pelayanan publik menurut Mukarom & Laksana terdiri dari;⁴¹

- 1) Prosedur pelayanan publik. Adapun prosedur pelayanan publik diperuntukkan dan wajib diikuti oleh pemberi pelayanan maupun penerima layanan termasuk juga pelayanan pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian. Standar pelayanan publik salah satunya adalah waktu penyelesaian yang mana dimulai dari awal mengajukan permohonan hingga ke tahap penyelesaian pelayanan publik, termasuk dalam hal pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan. Adapun biaya pelayanan, yaitu rincian anggaran atau tarif yang sudah diatur dan ditetapkan ketika penyelenggaraan pelayanan
- 4) Produk pelayanan. Pada dasarnya produk pelayanan adalah output atau hasil dari pelayanan yang akan diberikan yang sudah diatur dalam ketentuan yang berlaku
- 5) Sarana dan prasarana. Para penyelenggara pelayanan harus memberikan saran dan prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan agar penerima layanan bisa nyaman ketika mengakses pelayanan.

⁴¹ Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. CV. Pustaka Setia, hlm. 85

- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Pada dasarnya para pemberi layanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan, etika yang dibutuhkan ketika memberikan pelayanan kepada penerima layanan agar tercipta kejelasan dan tanggung jawab pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1.5.1.5 Kelompok Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa kelompok atau jenis pelayanan publik dibagi menjadi tiga, yaitu;⁴²

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik. Contohnya, KTP, Akta pernikahan, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, dan lain-lain.

- 2) Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis yang digunakan oleh publik. Contohnya, penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon.

- 3) Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Contohnya, pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan jalan, dan lain-lain.

Adapun dalam penelitian yang dilakukan, kelompok jenis pelayanan publik yang dimaksud adalah kelompok pelayanan jasa terkait dengan penanganan pelayanan aduan kerusakan jalan di Kabupaten Gresik yang

⁴²Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Peraturan.Bkpm.Go.Id. https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf

disampaikan melalui APALAN kepada pihak Dinas PUTR Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.

1.5.2 Penanganan Pengaduan Masyarakat (*Complaint Handling*)

1.5.2.1 Pengertian Pengaduan Masyarakat

Menurut Mursalim, dalam jurnalnya menjelaskan bahwa pengaduan adalah bentuk dari akibat ketidaksesuaian penyelenggaraan pelayanan publik yang menciptakan penyimpangan sehingga membuat penerima layanan menjadi tidak puas ketika mengakses pelayanan yang oleh penyelenggara layanan, akibatnya membuat penerima layanan melakukan aduan terkait apa yang dialaminya.⁴³ Adapun Mursalim juga menjelaskan bahwa pengaduan pada dasarnya adalah bentuk dari respon atau masukan dari masyarakat yang bersifat membangun sehingga akan menciptakan kesan positif apabila aduan tersebut dilayani dengan baik.⁴⁴ Sedangkan, jika dibandingkan definisi pengaduan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (8), yaitu;

“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.”⁴⁵

Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan yang sangat penting bagi organisasi publik karena dapat meningkatkan kepercayaan publik dalam mengakses pelayanan publik apabila keluhan atau aduan ditangani dan direspon dengan baik oleh penyelenggara pelayanan. Walaupun banyak

⁴³ Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>, hlm. 7

⁴⁴ *Ibid.*, hlm 7

⁴⁵ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2013). Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>

organisasi publik yang memberikan wadah sebagai tempat pengaduan publik, akan tetapi sedikit dari mereka yang mampu menangani atau merespon aduan tersebut.⁴⁶ Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk tidak hanya memberikan wadah sebagai tempat pengaduan, tetapi juga harus memiliki penanganan pengaduan yang baik. Menurut Bappenas, bentuk pengaduan masyarakat dibagi menjadi dua, yaitu:⁴⁷

1. Bentuk tertulis

Adapun pengaduan masyarakat dengan bentuk tertulis harus didasarkan pada peraturan yang berlaku, yaitu pengaduan tertulis yang memiliki syarat disertai dengan keterangan yang jelas bukan dalam wujud penulisan surat kaleng.

2. Bentuk lisan.

Pengaduan berbentuk lisan, biasanya dilakukan secara individual, kelompok, maupun dilakukan ketika ada forum rapat. Adapun yang menjadi peraturan dalam pengaduan lisan, yaitu pengadu yang tidak disertai dengan nama tidak akan memperoleh pelayanan kecuali pengadu tersebut mencantumkan nama kepada tim pengaduan ketika mengadu. Hal tersebut bertujuan agar pengaduan lisan ini tetap sesuai dengan peraturan, yaitu didasarkan pada keterangan dan bukti-bukti yang jelas.

Berdasarkan uraian yang disampaikan terkait dengan pengaduan, maka konsep pengaduan adalah bentuk dari rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik karena adanya penyimpangan atau kelalaian tanggung jawab oleh penyelenggara sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan dan aturan yang berlaku. Adapun dalam penelitian ini bentuk pengaduan adalah bersifat tertulis dikarenakan pengaduan yang

⁴⁶ Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>

⁴⁷ Bappenas. (2010). Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Bappenas.Go.Id. https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf, hlm. 54

disampaikan tertulis melalui APALAN dan harus memiliki syarat berupa foto jalan yang mengalami kerusakan dan alamat lengkap.

1.5.2.2 Pengertian Penanganan Pengaduan Masyarakat

Adapun yang dimaksud dengan penanganan pengaduan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, yaitu;

“Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.”⁴⁸

Sehingga merujuk dari penjelasan terkait dengan penanganan pengaduan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah memiliki definisi yang kurang detail karena hanya menjelaskan tentang proses kegiatan dari penanganana pengaduan. Oleh karena itu, diambil definisi lain menurut Bappenas, menjelaskan bahwa penanganan pengaduan adalah memberikan sebuah wadah, sistem, mekanisme, atau prosedur yang melakukan pengelolaan secara terstruktur terkait dengan permasalahan tuntutan, aduan, atau protes dalam pelayanan publik yang diterima dari berbagai pihak sehingga dapat menurunkan gejolak permasalahan serta tidak mempengaruhi dan mengganggu kinerja maupun pekerjaan dalam organisasi atau instansi publik yang menyelenggarakan pelayanan publik.⁴⁹

⁴⁸Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. (2004). Perpus.Menpan.Go.Id.

https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MzBmNDE1YTrvvD3FSZFuHuxK6zJdt8d6cPcdBsNWlZZTk0YjllOWNiNmEyYQ==.pdf

⁴⁹ Bappenas. (2010). Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Bapenas.Go.Id.

https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf, hlm. 10

Adapun definisi lain terkait dengan penanganan pengaduan menurut Santoso & Suwitri, yaitu penanganan pengaduan adalah bentuk dari suatu kegiatan yang memiliki proses-proses yang di dalamnya terdapat kegiatan yang mewadahi, menampung, membuat catatan, memberikan telaah, dan disalurkan, kemudian dikonfirmasi, dan setelah itu diklarifikasi sehingga akan menciptakan sebuah solusi kepada pengadu layanan yang tidak terpuaskan, dan terakhir melakukan dokumentasi serta sosialisasi kepada masyarakat terkait solusi dari hasil pengelolaan aduan.⁵⁰ Sedangkan, menurut Yohanitas, menjelaskan bahwa pada dasarnya penanganan pengaduan adalah kapasitas yang harus dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuan melalui pengelolaan serta meningkatkan responsivitas aduan sehingga terciptanya kepuasan dan loyalitas para pengguna layanan sehingga akan memberikan keuntungan bagi organisasi. Bahkan, dijelaskan bahwa penanganan pengaduan bisa menjadi strategi bagi pemerintah untuk menciptakan perbaikan hubungan dan peningkatan kepercayaan publik karena menerapkan prinsip transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas melalui penanganan pengaduan.⁵¹

Dari beberapa pengertian yang sudah diuraikan di atas menunjukkan bahwa penanganan pengaduan bisa menjadi komunikasi dua arah antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan. Dalam konteks ini, penanganan pengaduan adalah kemampuan organisasi menciptakan proses, mekanisme, sistem, prosedur untuk mengelola keluhan, aduan, dan protes masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat karena adanya transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat. fokus dalam penelitian ini adalah terkait

⁵⁰ Santoso, C., & Suwitri, S. (2018). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(1), 1–14. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i1.19022>, hlm. 4

⁵¹ Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 103–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>, hlm. 105

dengan penanganan pelayanan aduan kerusakan jalan yang dikeluhkan masyarakat Gresik kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga melalui APALAN.

1.5.2.3 Prinsip Penanganan Pengaduan

Pada dasarnya prinsip penanganan pengaduan menjadi hal yang penting dalam menangani layanan aduan atau keluhan masyarakat karena pada dasarnya prinsip adalah pemikiran dasar atau pokok yang dijadikan pedoman yang harus diikuti, dilaksanakan oleh organisasi sektor publik atau instansi pemerintah. Penanganan pengaduan tetap harus memiliki prinsip agar dalam penanganannya memiliki patokan atau pegangan kuat karena sudah diatur melalui peraturan. Adapun prinsip penanganan pengaduan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, yaitu:⁵²

1) Obyektivitas

Prinsip penanganan pengaduan yang pertama, yaitu obyektivitas. Bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan. Dalam penjelasan tersebut menunjukkan bahwa penanganan pengaduan harus berbasis sesuai dengan fakta yang sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan.

2) Koordinasi

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilakukan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa dalam penanganan pengaduan terdapat

⁵²Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. (2004). Perpus.Menpan.Go.Id.
https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MzBmNDElYTTrvvD3FSZFuHuxK6zJdt8d6cPcdBsNWlZzTk0YjllOWNiNmEyYQ==.pdf

mekanismen yang berlaku dan harus diikuti oleh para pejabat atau penyelenggara layanan agar mendapatkan solusi tepat.

3) Efektivitas dan Efisiensi

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya. Dalam artian penanganan pengaduan yang dilakukan harus efektif, yaitu sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan mencapai sasaran, hemat tenaga, biaya serta efisien, yaitu tepat waktu.

4) Akuntabilitas

Penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku. Dari penjelasan uraian tersebut menunjukkan bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan termasuk juga penanganan pengaduan harus sesuai dengan aturan yang berlaku agar bisa dipertanggungjawabkan semua tindakannya.

5) Kerahasiaan

Penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati serta dijaga kerahasiaanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan apabila melakukan penanganan pada pengaduan harus menjaga kerahasiaan berdasarkan ketentuan yang sudah diatur. Hal itu bertujuan agar menjaga keamanan para pelapor terutama para pelapor yang melaporkan terkait dengan masalah kolusi, korupsi, nepotisme.

6) Transparan

Hasil kegiatan terkait penanganan pengaduan masyarakat harus diinformasikan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang terarah atau jelas serta terbuka yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Pada dasarnya penanganan pengaduan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi

terkait apabila instansi tersebut dalam menangani aduan didasarkan pada prinsip keterbukaan dan bersifat responsif.

1.5.2.4 Manfaat Penanganan Pengaduan

Pengaduan menjadi masukan yang bermanfaat bagi organisasi publik atau institusi sektor publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penanganan pengaduan harus diperhatikan oleh para penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi manfaat dari penanganan pengaduan masyarakat menurut Bappenas, yaitu;⁵³

- 1) Dengan melakukan penanganan pengaduan yang baik, organisasi atau institusi publik bisa mengetahui apa yang menjadi kelemahan atau kekurangan dalam pelayanan publik yang diberikan. Adapun dengan mengetahui kelemahan yang dimiliki, organisasi akan terus melakukan perubahan-perubahan agar menjadi lebih baik dan dapat menciptakan kepuasan pada masyarakat karena pada dasarnya pengaduan muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terkait dengan pelayanan dengan kenyataan ketika pelayanan tersebut diterima.
- 2) Bappenas juga menjelaskan bahwa manfaat dari penanganan pengaduan dapat menjadi alat introspeksi bagi organisasi agar selalu memiliki sifat yang responsif dan juga harus menaruh perhatian yang lebih terhadap semua suara, masukan, atau pilihan masyarakat yang kemudian suara atau masukan dan pilihan masyarakat tersebut dikelola dan dilakukan penanganan pengaduan.
- 3) Penanganan pengaduan dapat membantu organisasi untuk memperbaiki mutu pelayanannya. Adanya tempat pengaduan bagi masyarakat bisa meningkatkan mutu pelayanan organisasi karena masukan masyarakat

⁵³ Bappenas. (2010). Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Bappenas.Go.Id.
https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf, hlm. 10

kepada pelayanan adalah bersifat membangun karena ketika masyarakat melakukan pengaduan, masyarakat yang mengetahui dan merasakan secara langsung bagaimana kualitas layanan yang dirasakan.

- 4) Apabila penanganan pengaduan cepat, tanggap, dan responsif, para pengguna layanan bisa merasa bahwa mereka dihargai karena kepentingan dan permasalahan ketika mengakses layanan diperhatikan sehingga masyarakat akan memberikan penilaian yang baik kepada pelayanan yang diberikan dan organisasi publik.
- 5) Bisa meningkatkan *public trust* atau kepercayaan dan kesetiaan para pengguna layanan terhadap penyelenggara pelayanan. penanganan pengaduan layanan yang baik bisa meningkatkan rasa percaya para pengguna layanan kepada penyelenggara layanan karena mereka merasa bahwa diperhatikan dan dihargai masukannya, aduannya, keluhannya.
- 6) Dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna pelayanan. Kepuasan masyarakat akan tdaapt dipenuhi jika pelayanan publik sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Apabila tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat akan melakukan aduan, keluhan, protes sehingga apabila semua keluhan, aduan, protes itu di tamping dan dikelola serta ditangani dengan baik, maka akan menciptakan kepuasan masyarakat.

1.5.2.5 Mekanisme Pengelolaan atau Penanganan Pengaduan

Pada dasarnya setiap pengaduan yang diadukan oleh masyarakat baik secara tertulis maupun secara lisan yang sudah memenuhi peraturan yang berlaku, maka pengaduan tersebut diterima oleh instansi terkait dan kemudian dilakukan pengelolaan pengaduan yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 8 Ayat (2), yaitu;⁵⁴

⁵⁴ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2013). Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>

- a) Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b) Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- c) Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- d) Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Menurut Hammami & Triki dalam jurnal yang berjudul *Exploring the Information Technology Contribution to Service Recovery Performance through Knowledge Based Resources* menjelaskan bahwa terdapat proses dalam penanganan pengaduan, yaitu;⁵⁵

1. Akuisi keluhan (*Complaint acquisition*)

Dalam proses ini pengaduan yang disampaikan publik dikategorikan, pengaduan tersebut yang didapatkan dari berbagai media baik itu wawancara, survei, rapat, telepon, surat, dan *website*.

2. Transmisi keluhan (*Complaint transmission*)

Pengaduan yang disampaikan kemudian diteruskan kepada pihak yang berkepentingan untuk menangani pengaduan tersebut.

3. Analisis keluhan (*Complaint analysis*)

⁵⁵ Hammami, S. M., & Triki, A. (2011). *Exploring the Information Technology Contribution to Service Recovery Performance through Knowledge Based Resources. The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 41(3), 296–314.
<https://doi.org/10.1108/03055721111171627>, hlm. 301

Memperbaiki kelemahan atas pengaduan yang diterima dengan mengidentifikasi akar penyebab ketidakpuasan masyarakat dengan memberikan solusi untuk menangani pengaduan yang diterima.

4. Penanganan keluhan (*Complaint handling*)

Setelah mengidentifikasi penyebab pengaduan, maka organisasi pemerintah memberikan tanggapan terhadap pelapor.

5. Penggunaan informasi pengaduan dalam pengambilan keputusan (*The use of complaint information in decision making*)

Data pengaduan tersebut kemudian dijadikan untuk meningkatkan perbaikan agar organisasi pemerintah memiliki pemahaman mengenai isu dan masalah yang bisa dijadikan sebagai bahan pembelajaran. Bahkan, penyedia layanan dituntut untuk menjadikan permasalahan yang diakukan untuk kembali menyelaraskan mekanisme pelayanan yang ada.

Menurut Hammani & Triki dalam jurnalnya menjelaskan bahwa penanganan pengaduan memberikan manfaat bagi organisasi, yaitu; *pertama*, penanganan pengaduan dapat memulihkan kepuasan publik dengan syarat memberikan solusi yang adil sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik. *kedua*, pengambilan keputusan yang didasarkan pada pengaduan publik dapat mengembangkan produk dan layanan yang lebih inovatif sehingga dapat meningkatkan kualitas organisasi pemerintah.⁵⁶ Dalam penelitian ini, pengaduan mengenai kerusakan jalan yang disampaikan oleh masyarakat melalui APALAN, apabila ditangani oleh pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik secara responsif, akuntabilitas, dan transparansi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Bahkan, APALAN sendiri merupakan bentuk dari produk layanan yang inovatif yang diciptakan oleh pihak dinas untuk menampung pengaduan kerusakan jalan yang dahulu harus melaporkan secara langsung ke dinas dan tidak efektif karena membutuhkan usaha yang lebih bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan.

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 302

Adapun bentuk mekanisme penanganan pengaduan sangat bermacam-macam. Menurut Pramusinto dalam jurnalnya menjelaskan bahwa terdapat beberapa mekanisme dalam penanganan pengaduan, yaitu;⁵⁷

1. Mekanisme model proaktif

Adapun dalam model proaktif ini, penanganan pengaduan dicari dengan aktif oleh organisasi pemerintah untuk memastikan bahwa para pengguna layanan memiliki kepuasan dengan menawarkan berbagai solusi atau kompensasi tertentu.

2. Mekanisme model reaktif

Model penanganan pengaduan ada yang reaktif dimana untuk memberikan penanganan pengaduan mengenai ketidakpuasan pengguna layanan dengan mengharapkan atau memberikan wadah kepada pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan kepada penyedia layanan.

3. Mekanisme model yang dipusatkan

Kemudian model penanganan pengaduan yang dipusatkan dimana mekanisme ini dilakukan dengan memusatkan pengaduan dan memberikan tanggung jawab untuk menangani pengaduan kepada staf atau bagian khusus yang ditugaskan untuk menangani masalah pengaduan.

4. Mekanisme model yang didesentralisasikan

Adapun model ini, yaitu dengan memberikan kepercayaan kepada fungsi lain dimana fungsi atau pihak ini sebagai pihak yang memberikan penanganan terkait pengaduan secara langsung.

⁵⁷ Pramusinto, A. (2013). *Building Complaint Handling Mechanisms For Effective Leadership. International Journal of Administrative Science & Organization*, 20(2), 144–152., hlm 146

Adapun dalam penelitian ini, termasuk dalam mekanisme penanganan pengaduan dengan model reaktif dimana pihak dinas mengharapkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN sebagai wadah untuk menampung pengaduan terkait ketidakpuasan masyarakat mengenai kondisi jalan yang rusak di Gresik. selain itu, juga model yang dipusatkan dikarenakan dalam Dinas PUTR Bidang Bina Marga terdapat staf atau bagian khusus yang menangani atau menerima pengaduan yang disampaikan melalui APALAN, yaitu terdiri dari 7 anggota untuk merespon masyarakat melalui APALAN dan meneruskan kepada koordinator utama untuk menyurvei dan menangani jalan tersebut.

Kemudian menurut Allsop & Jones (2008) dalam jurnal yang ditulis oleh Allsop & Jones menjelaskan bahwa terdapat beberapa macam mekanisme penanganan pengaduan, yaitu:⁵⁸

1. Mekanisme model hukum

Model penanganan pengaduan dengan membagi kewenangan antara penyedia layanan dan lembaga yang independent dalam memberikan penanganan pengaduan.

2. Mekanisme model birokrasi

Penanganan pengaduan yang ditangani oleh departemen pemerintah itu sendiri, mengingat penanganan pengaduan secara wajib dilakukan oleh penyedia layanan untuk memberikan layanan.

3. Mekanisme model professional

Model yang mempertimbangkan penanganan pengaduan dengan pertimbangan-pertimbangan yang professional oleh kelompok yang professional.

⁵⁸ Allsop, J., & Jones, K. (2008). *Withering the Citizen, Managing the Consumer: Complaints in Healthcare Settings. Social Policy & Society*, 7(2), 233–243.
<https://doi.org/10.1017/S1474746407004186>, hlm. 236-238

4. Mekanisme model manajerial

Model penanganan pengaduan yang memiliki tujuan agar dapat menyelesaikan pengaduan untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan agar mereka tetap memiliki loyalitas dalam memanfaatkan pelayanan publik.

5. Mekanisme model regulasi

Penanganan pengaduan yang dilakukan dengan membuat sistem regulasi secara terpusat sehingga memiliki regulasi standart dan target.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan model birokrasi dan model manajerial dimana penanganan pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN langsung diangani oleh pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik karena sudah menjadi tanggung jawabnya untuk menjamin kondisi jalan yang berkualitas. Selain itu, menggunakan model manajerial dikarenakan pihak dinas akan menangani pengaduan agar masyarakat memiliki penilaian yang positif kepada pihak dinas sehingga menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat Gresik terhadap penanganan kerusakan jalan yang disampaikan melalui APALAN.

Menurut Wood menjelaskan bahwa keberhasilan dari mekanisme sistem penanganan pengaduan dapat dinilai dan diukur dengan 3 hal, yaitu:

1. Efektivitas

Dapat dilihat dari sejauh mana penyedia layanan memiliki kontribusi untuk meningkatkan program melalui pengaduan yang disampaikan;

2. Efisiensi

Dilihat dari biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan penanganan pengaduan maupun biaya non material melainkan seperti waktu yang dibutuhkan pengguna layanan untuk mendapatkan penanganan atas pengaduannya oleh penyedia layanan;

3. Keberlanjutan

Dilihat dari sudah berapa lama mekanisme penanganan digunakan dan dibutuhkan untuk suatu program.

Dalam penelitian ini menggunakan mekanisme keberhasilan penanganan menggunakan pendapat Wood yang memiliki 3 penilaian terkait dengan mekanisme sistem penanganan, yaitu efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan. Mengingat dalam pengaduan yang disampaikan melalui APALAN penanganan yang dilakukan oleh Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik secara efektif dapat menjaga kondisi jalan secara terpadu dan terintegrasi. Serta penilaian efisiensi karena, penanganan pengaduan kerusakan jalan semakin cepat dan terarah serta berkelanjutan.

1.5.2.6 Penanganan Pengaduan berbasis Online atau Aplikasi

Di era semakin berkembangnya teknologi, organisasi publik atau instansi-instansi sektor publik memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai pelayanan publik. Salah satunya adalah penanganan pelayanan aduan berbasis online. Menurut jurnal yang ditulis oleh Maryam et al., menjelaskan bahwa organisasi sektor publik pada saat ini dituntut untuk memanfaatkan teknologi secara bijak dalam mendukung keterlibatan masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya dalam setiap keputusan yang ingin diambil sehingga saat ini organisasi publik sering sekali membuat promosi terkait dengan pelayanan publik yang bersifat demokratis dengan memanfaatkan teknologi.⁵⁹ Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa pemerintah harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang semakin digital atau berbasis teknologi karena pelayanan yang berbasis teknologi atau digital lebih mudah diakses oleh masyarakat.

⁵⁹ Maryam, D., Hadi, A. N., & Palupijati, R. P. (2019). *Administrative Reform in Indonesia: How Far is The Citizens Online Complaints-Handling System (LAPOR!) About to Reach The Open Government Agenda?*. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, III(3), 250–260. <https://doi.org/10.25077/jakp.3.3.250-260.2018>, hlm. 250

Pelayanan publik yang memanfaatkan digital atau teknologi, bisa diterapkan dalam layanan pengaduan online. Dalam jurnal yang ditulis oleh Yohanitas, menunjukkan bahwa pengaduan online atau penggunaan aplikasi sebagai wadah menampung keluhan sudah mulai diterapkan di Indonesia.⁶⁰ Selain itu, dalam jurnalnya dijelaskan bahwa Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mulai mengembangkan program-program pengelolaan aduan masyarakat berbasis online. Adapun contoh sistem pengaduan online yang sudah diterapkan di Indonesia adalah sistem LAPOR dimana melalui sistem ini, masyarakat bisa membuat keluhan, aduan, protes secara online.⁶¹ Adapun manfaat dari layanan pengaduan berbasis online atau aplikasi dapat memudahkan masyarakat melihat bagaimana kualitas tanggung jawab kinerja instansi tersebut karena semua data sudah terinput secara digital melalui sistem digital atau aplikasi.

Adapun dari uraian yang dipaparkan di atas menunjukkan bahwa penanganan pengaduan berbasis online atau aplikasi merupakan salah satu layanan yang diperlukan agar dalam menyampaikan keluhan tidak perlu harus melapor langsung kepada instansi-instansi di sektor publik, tetapi laporan, aduan, keluhan, dan protes tersebut bisa diwadahi secara terpadu melalui aplikasi atau website. Sehingga tentu saja hal tersebut menjadi sebuah perubahan pelayanan publik yang semakin berkualitas. Dalam penelitian ini, penanganan pengaduan berbasis online ditunjukkan dengan adanya Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN) yang dibuat oleh Dinas PUTR Kabupaten Gresik untuk mewedahi keluhan atau aduan masyarakat Gresik terkait dengan kerusakan jalan.

⁶⁰ Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 103–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>, hlm. 111

⁶¹ *Ibid.*

1.5.2.7 Aplikasi APALAN pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik

Pengaduan kerusakan jalan kabupaten pada Kabupaten Gresik ditampung dalam suatu wadah yang terintegrasi dan terpadu, yaitu melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN) yang dibuat oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik. Aplikasi APALAN merupakan sarana yang dibuat untuk menampung dan menjawab aduan masyarakat dengan berbasis android dan website. Adapun aplikasi APALAN ini mulai digunakan semenjak tahun 2017 dimana aplikasi ini terintegrasi atau tersambung dengan media sosial lainnya, seperti Instagram, facebook, email, telegram milik URC Bina Marga Gresik. URC Bina Marga Gresik.

Pada dasarnya aplikasi ini sangat berguna bagi masyarakat mengingat masih banyak jalan-jalan di Gresik dengan kondisi yang masih rusak. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat Kabupaten Gresik tidak perlu harus datang ke kantor Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik untuk membuat laporan atau keluhan terkait jalan rusak, tetapi semenjak adanya aplikasi APALAN tersebut, masyarakat Gresik bisa melakukan aduan dan keluhan secara online hanya dengan menyertakan bukti foto dan alamat lengkap yang selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh Tim Unit Reaksi Cepat Bina Marga Kabupaten Gresik. Sehingga dengan adanya pengaduan online pada instansi publik, yaitu Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik akan pelayanan yang diberikan akan selalu diawasi oleh masyarakat terkait bagaimana kualitas layanan aduan apakah pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan prinsip *good governance*.

1.5.3 Good Governance

1.5.3.1 Pengertian Good Governance

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan hidup serta menjamin pemenuhan hak-hak publik. Pelayanan publik akan menjadi tolak ukur bagi kinerja pemerintahan dalam menciptakan kesejahteraan warganya. Oleh karena itu, pemerintah menciptakan suatu konsep yang bisa melihat perubahan kualitas pada

birokrasi yang dilihat dari pelayanan publik, yaitu dengan perspektif *good governance*. Menurut Mukarom & Laksana, menjelaskan bahwa *good governance* dapat meningkatkan kepercayaan publik dikarenakan apabila suatu pemerintahan menerapkan konsep *good governance*, maka segala urusan pemerintah akan melibatkan masyarakat sehingga sistem pemerintahan yang dijalankan akan lebih mengarah pada kepentingan publik.⁶² Sedangkan, menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) dalam jurnal yang ditulis oleh Elahi, *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan proses yang bisa menuntun atau mengarahkan hubungan politik, sosial, ekonomi untuk mengelola urusan dalam suatu negara.⁶³

Adapun jika menurut *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (UNESCAP) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan tata kelola pemerintahan dimana meminimalisir adanya tindak pidana korupsi, memberdayakan kelompok rentan dan pandangan minoritas diikutsertakan dalam pengambilan keputusan, selain itu, *good governance* dapat menciptakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan publik baik di masa kini maupun di masa yang akan datang.⁶⁴ Dari penjelasan UNESCAP dapat diketahui bahwa *good governance* penting untuk diterapkan dalam pelayanan publik mengingat pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan oleh pemerintah.⁶⁵ Adapun *good governance* menjadi agenda *World Bank* dengan tema *Annual Development Economic Conference was "Good Governance"*. Pandangan *World Bank* dalam jurnal yang ditulis oleh Nanda, terkait dengan *good governance* lebih berfokus pada dimensi ekonominya serta meningkatkan

⁶² Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia., hlm. 79

⁶³ Elahi, K. Q.-I. (2009). *UNDP on Good Governance. International Journal of Social Economics*, 36(12), 1167–1180. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/03068290910996981>, hlm. 1170

⁶⁴ UNESCAP. (2009). *What is Good Governance*. [Www.Unescap.Org. https://www.unescap.org/resources/what-good-governance](http://www.unescap.org/resources/what-good-governance), hlm. 1

⁶⁵ *Ibid*.

kapasitas yang dimiliki oleh suatu negara untuk meningkatkan bantuan pembangunan yang menekankan pada efisiensi administrasi publik, aturan hukum, transparansi, dan akuntabilitas untuk memastikan peningkatan pertumbuhan dan pembangunan ekonomi sehingga bisa menciptakan reformasi pemerintahan. Selain itu, World Bank juga menjelaskan bahwa partisipasi publik dan peran negara menjadi faktor penting yang berpengaruh pada pembangunan.⁶⁶

Adapun menurut Dwiyanto (2014), menjelaskan bahwa pada dasarnya pengertian *governance* bukan hanya kekuasaan yang dimiliki oleh pemerintah, tetapi juga terdapat keterlibatan antara pemerintah dan institusi lain seperti Lembaga Sosial Masyarakat, sektor swasta, serta masyarakat dalam menyelenggarakan fungsi *governing*.⁶⁷ Dari uraian tersebut menyebabkan munculnya konsep *governance* dimana dalam menjalankan kekuasaannya atau perannya, pemerintah membutuhkan kolaborasi dengan lembaga pemerintah lain, semi pemerintah, atau non pemerintahan secara seimbang dan bersifat partisipatif.⁶⁸ Menurut Dwiyanto, dalam bukunya juga menjelaskan bahwa *good governance* berarti adanya keterlibatan banyak aktor, jaringan, institusi non pemerintahan atau melibatkan *multi-stakeholder* untuk menangani masalah atau kepentingan publik.⁶⁹

Dari beberapa uraian penjelasan terkait definisi *good governance*, uraian definisi yang sesuai dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu definisi *good governance* menurut Dwiyanto dimana dalam definisinya dijelaskan bahwa *good governance* adalah tata kelola pemerintahan yang menciptakan pelayanan publik dengan melibatkan banyak aktor untuk memenuhi kebutuhan publik baik dimasa kini maupun mendatang. Sehingga definisi bisa dijadikan rujukan dalam penelitian ini. Sedangkan, jika dilihat dari beberapa penjelasan terkait definisi *good governance* dapat

⁶⁶ Nanda, V. P. (2006). *The "Good Governance" Concept Revisited. Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 603, 269–283, hlm. 274

⁶⁷ Dwiyanto., *Op.cit.*, hlm. 77

⁶⁸ *Ibid.*, hlm. 78

⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 80-81

disimpulkan bahwa *good governance* adalah tata kelola pemerintahan yang melibatkan banyak *stakeholder* dalam mengambil keputusan sehingga akan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks penelitian ini, perspektif *good governance* akan menjelaskan tentang bagaimana penanganan pelayanan pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik terkait dengan kerusakan jalan kabupaten melalui APALAN yang berfokus pada prinsip responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi.

1.5.3.2 Konsep Good Governance

Pada dasarnya penerapan konsep *good governance* sudah dikembangkan di tingkat regional, nasional, bahkan internasional sesuai dengan permasalahan yang terjadi pada hubungan antara pemerintahan dan masyarakat. Adapun dalam buku yang ditulis oleh Addink, menunjukkan bahwa konsep *good governance* bukan hanya terkait bagaimana tata kelola pemerintah yang tepat yang bisa memanfaatkan kekuasaannya secara transparan atau partisipatif, tetapi juga kekuasaan yang dijalankan pemerintah harus baik dan jujur. Oleh karena itu, ada tiga tugas penting pemerintah dalam menciptakan *good governance*, yaitu; 1) memberikan masyarakat dan individu jaminan keamanan; 2) melakukan pengelolaan kinerja yang efektif dan akuntabel dalam sektor publik terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat; 3) untuk mempromosikan tujuan ekonomi maupun sosial sesuai dengan kemauan dan harapan masyarakat.⁷⁰

1.5.3.3 Prinsip Good Governance

Menurut Dwiyanto dalam bukunya, menyebutkan bahwa pada dasarnya ada sepuluh prinsip dalam *good governance*, yaitu;⁷¹

1. Partisipasi

⁷⁰ Addink, H. (2019). *Good Governance Concept and Context by Henk Addink*. Oxford University Press, hlm. 16

⁷¹ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, hlm. 79

Menurut Dwiyanto, salah satu prinsip dalam *good governance* adalah prinsip partisipasi, yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Dalam prinsip partisipasi, masyarakat atau publik harus memiliki kebebasan dalam menyampaikan pendapat, pandangan, ide, atau gagasannya.⁷² Sedangkan, menurut Nag dalam jurnalnya dijelaskan bahwa partisipasi merupakan syarat mutlak untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Nag dalam jurnalnya dijelaskan bahwa partisipasi adalah proses pembuatan kebijakan yang melibatkan pemangku kepentingan secara aktif, memprioritaskan masalah, membuat alokasi sumber daya yang melibatkan para *stakeholder*. Dalam jurnal ini juga dijelaskan bahwa dari sudut pandang hak asasi manusia, setiap orang memiliki hak untuk menyampaikan pendapatnya dan berpartisipasi secara aktif dalam keputusan yang dibuat oleh pemerintah yang mempengaruhi kesejahteraan mereka.⁷³ Sehingga jika disimpulkan partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah karena masyarakat memiliki kebebasan untuk menyampaikan aspirasinya demi kepentingan publik.

2. Penegakan hukum

Prinsip yang penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik adalah adanya penegakan hukum yang ketat agar terciptanya keadilan mengingat hukum adalah landasan bagi negara demokrasi. Adanya penegakan hukum yang kuat, semua individu memiliki kedudukan yang sama sehingga tidak ada yang lebih tinggi maupun lebih rendah.⁷⁴ Seperti yang dijelaskan oleh Dwiyanto, bahwa hukum menjadi landasan untuk menciptakan keadilan tanpa adanya perbedaan, pengecualian, dan diskriminasi di dalamnya karena di dalam hukum

⁷² Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, hlm. 80

⁷³ Nag, N. S. (2018). *Government, Governance and Good Governance*. *Indian Journal of Public Administration*, 64(1), 122–130. <https://doi.org/10.1177/0019556117735448>, hlm. 127

⁷⁴ *Ibid.*

terdapat peraturan yang mengatur tentang hak asasi manusia yang harus dilindungi oleh pemerintah.⁷⁵ Sehingga penegakan hukum adalah kemampuan pemerintah untuk menciptakan keadilan tanpa adanya pengecualian semua lapisan masyarakat memiliki hak yang sama dalam mencukupi kebutuhan hidupnya.

3. Transparansi

Dalam jurnal yang ditulis oleh Elahi menjelaskan bahwa transparansi adalah prinsip untuk menciptakan tata kelola yang baik karena transparansi ditandai dengan setiap proses, kelembagaan, informasi bisa diakses oleh masyarakat atau *stakeholder* lain yang membutuhkan akses.⁷⁶ Adapun dalam buku yang ditulis oleh Dwiyanto. menjelaskan bahwa transparansi adalah ketersediaan informasi terkait dengan pemerintah yang bisa diakses dengan mudah oleh publik yang berkepentingan untuk mendapatkan data atau informasi yang akurat dan valid.⁷⁷ Sehingga transparansi merupakan keterbukaan dari tindakan pemerintah karena didalamnya terdapat informasi yang bebas yang berarti informasi tersebut bisa diakses secara langsung oleh masyarakat. Sehingga dengan adanya transparansi dapat menghilangkan patologi birokrasi seperti korupsi, karena korupsi akan terjadi apabila kurangnya keterbukaan dalam pemerintah terkait aktivitasnya yang berhak diketahui oleh publik.

4. Kesetaraan

Dalam jurnal yang ditulis oleh Nag menjelaskan bahwa kesetaraan melahirkan inklusivitas dimana semua kepentingan, aspirasi, dan pendapat masyarakat dipertimbangkan dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan yang ditujukan untuk kesejahteraan

⁷⁵ Dwiyanto, A., op.cit., hlm. 80

⁷⁶ Elahi, K. Q.-I. (2009). UNDP *on Good Governance*. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1167–1180. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/0306829091099698>, hlm. 1170

⁷⁷ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, hlm. 80

masyarakat.⁷⁸ Dalam kesetaraan, untuk menciptakan *good governance* harus menjamin bahwa semua masyarakat memiliki kepentingan yang sama dalam meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat sehingga tidak ada yang merasa termarginalkan atau diabaikan. Menurut Dwiyanto, kesetaraan berarti masyarakat memiliki peluang yang sama untuk beraktivitas dan memenuhi kebutuhan hidupnya untuk mencapai kesejahteraan.⁷⁹ Sehingga yang dimaksud dengan kesetaraan, yaitu bahwa setiap individu dalam suatu negara memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan dan mempertahankan kesejahteraan dalam hidupnya tanpa adanya perbedaan jenis kelamin, ras, agama, golongan, maupun status sosial.

5. Daya Tanggap atau Responsivitas

Daya tanggap atau responsivitas menjadi salah satu prinsip dalam menciptakan *good governance*. Dalam jurnal yang ditulis oleh Nag, menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan publik atau untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan publik, dibutuhkan ketepatan waktu. Pemberian layanan harus memiliki manajemen waktu yang baik dimana responsivitas pemerintah bisa diukur dengan bagaimana pemerintah menyelesaikan kinerjanya sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.⁸⁰ Sedangkan, dalam buku Dwiyanto dijelaskan bahwa daya tanggap pemerintah dapat dilihat dengan kepekaan yang dimiliki oleh instansi atau organisasi publik dalam merespon baik keluhan, aspirasi, saran masyarakat.⁸¹ Sehingga yang dimaksud dengan responsivitas disini adalah kepekaan pemerintah dalam melayani masyarakat dengan ketepatan waktu.

⁷⁸ Nag, N. S. (2018). *Government, Governance and Good Governance. Indian Journal of Public Administration*, 64(1), 122–130. <https://doi.org/10.1177/0019556117735448>, hlm. 127

⁷⁹ Dwiyanto, A., op.cit., hlm. 80

⁸⁰ Nag, N. S. (2018). *Government, Governance and Good Governance. Indian Journal of Public Administration*, 64(1), 122–130. <https://doi.org/10.1177/0019556117735448>, hlm. 128

⁸¹ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, hlm. 80

6. Wawasan ke depan

Pada dasarnya untuk menciptakan *good governance* dijelaskan dalam buku Dwiyanto, bahwa untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dibutuhkan strategi pemerintah yang berorientasi ke depan dengan didukung pada visi, misi, dan strategi yang jelas.⁸² Adapun dalam jurnal yang ditulis oleh Elahi menjelaskan bahwa para pemimpin organisasi publik harus mempunyai pandangan yang luas serta memiliki strategi jangka panjang terkait dengan kebutuhan dan pembangunan manusia dengan demikian tata kelola pemerintahan yang baik akan terwujud karena pemerintahan memiliki pandangan yang luas dan jangka panjang terkait dengan pemerintahan yang baik.⁸³ Sehingga yang dimaksud dengan wawasan ke depan, yaitu kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dengan memiliki perspektif yang lebih luas dan jangka panjang serta memiliki visi, misi dan tujuan yang jelas.

7. Akuntabilitas

Adapun pendapat dari jurnal yang ditulis oleh Nag menjelaskan bahwa organisasi publik juga harus bertanggung jawab kepada publik atas penyimpangan yang terjadi dalam implementasi pelayanan publik sehingga Nag menjelaskan bahwa prinsip akuntabilitas harus didukung transparansi dan didorong dengan struktur pemerintahan yang bertanggungjawab atas kegagalan dan keberhasilan organisasi atau instansi publik.⁸⁴ Dengan demikian, yang dimaksud dengan prinsip akuntabilitas adalah segala bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh para organisasi atau instansi publik terkait dengan kinerja dan

⁸² *Ibid.*

⁸³ Elahi, K. Q.-I. (2009). UNDP on Good Governance. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1167–1180. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/0306829091099698>, hlm. 1170

⁸⁴ Nag, N. S. (2018). *Government, Governance and Good Governance*. *Indian Journal of Public Administration*, 64(1), 122–130. <https://doi.org/10.1177/0019556117735448>, hlm. 128

pelayanan yang diberikan serta keputusan yang diambil harus dipertanggungjawabkan kepada publik.

8. Pengawasan publik

Prinsip pengawasan publik menurut Dwiyanto, dalam bukunya, yaitu keterlibatan masyarakat dalam mempengaruhi kegiatan pemerintah.⁸⁵ Dari definisi terkait dengan pengawasan publik kemudian dilengkapi dengan pengertian pengawasan publik menurut Nag, dengan adanya pengawasan dari publik, dapat mengontrol kinerja pemerintah untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat umum dengan demikian maka setiap keputusan diambil bertujuan untuk memenuhi harapan publik.⁸⁶ Dari definisi terkait dengan pengawasan publik dapat dijelaskan bahwa pengawasan publik adalah keterlibatan masyarakat untuk mengontrol dan mempengaruhi kinerja pemerintah agar sesuai dengan kepentingan masyarakat dalam mensejahterakan kehidupannya.

9. Efektivitas dan efisiensi

Dalam buku yang ditulis oleh Dwiyanto, dijelaskan bahwa efektivitas dan efisiensi menjadi salah satu prinsip tata kelola pemerintahan yang baik karena dalam prinsip ini pemerintah harus mengalokasikan sumber daya yang dimiliki secara optimal. Adapun yang dimaksud dengan efektif, yaitu keberhasilan pemerintah dalam mencapai sesuatu sesuai dengan tujuan dan target yang sudah ditetapkan, sedangkan efisien, yaitu pencapaian yang berhasil tersebut didukung dengan waktu, biaya, dan tenaga yang tepat.⁸⁷ Adapun pendapat tersebut kemudian didukung oleh pendapat UNESCAP, dalam jurnalnya yang menjelaskan bahwa efektif dan efisien adalah pemerintah bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan

⁸⁵ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, hlm 80

⁸⁶ Nag, N.S., op.cit., hlm. 128

⁸⁷ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, hlm. 80

memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara baik dan berkelanjutan.⁸⁸

Dengan demikian, yang dimaksud dengan efektivitas adalah keberhasilan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dengan tujuan yang sudah ditentukan. Sedangkan, efisiensi dalam *good governance*, yaitu Efisiensi adalah keberhasilan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai ketepatan waktu, biaya, dan tenaga secara optimal sehingga dibutuhkan adanya peningkatan kapasitas kelembagaan untuk mencapai kebutuhan publik sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dengan waktu yang tepat.

10. Profesionalisme

Adapun prinsip profesionalisme menurut Dwiyanto, yaitu kemampuan dan etika yang ada pada setiap diri pegawai organisasi publik dalam menjalankan kinerjanya dan memberikan pelayanan kepada publik dimana dalam profesionalisme dibutuhkan kemampuan atau keahlian dalam mengatasi masalah dan kebutuhan publik dengan maksimal.⁸⁹ Sehingga yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kualitas yang dimiliki oleh aparatur negara dalam melayani publik secara maksimal yang didasarkan pada kemampuan, keahlian, atau etika yang dimiliki.

Dalam penelitian ini, penanganan layanan pengaduan kerusakan jalan yang disampaikan oleh masyarakat Gresik melalui APALAN kepada Dinas PUTR Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga dengan berfokus pada prinsip responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi untuk mengetahui apakah penanganan aduan tersebut sudah memenuhi prinsip-prinsip tersebut untuk mewujudkan *good governance*.

⁸⁸UNESCAP. (2009). *What is Good Governance*. Wwww.Unescap.Org.
<https://www.unescap.org/resources/what-good-governance>, hlm. 3

⁸⁹ Dwiyanto, A., op.cit., hlm. 80

1.5.4 Akuntabilitas

1.5.4.1 Pengertian Akuntabilitas

Salah satu aspek *good governance* adalah akuntabilitas dimana akuntabilitas menjadi kewajiban bagi setiap aktor untuk bertanggungjawab terkait dengan kegiatan atau kinerja yang dilakukan kepada publik. Kaifeng Yang, menyebutkan bahwa aspek akuntabilitas saat ini menjadi syarat bagi pemerintahan yang bersifat demokrasi modern.⁹⁰ Pendapat Kaifeng kemudian didukung dengan definisi akuntabilitas menurut Addink, bahwa akuntabilitas adalah ciri khas pemerintahan demokrasi yang modern, yaitu aktor yang berkuasa harus dimintai dan memberikan pertanggungjawaban kepada publik atas segala tindakan yang sudah dilakukan baik itu tindakan kelalaian, tindakan dalam pengambilan keputusan, maupun tindakan perumusan kebijakan.⁹¹ Sehingga dengan mengimplementasikan aspek akuntabilitas pada tata kelola pemerintahan dapat mencegah terjadinya patologi birokrasi.

Adapun menurut Bovens, menjelaskan bahwa pada dasarnya akuntabilitas terdiri dari 3 tahap, yaitu;⁹²

1. Tahap menginformasikan melalui forum terkait dengan tindakannya
Hal yang sangat penting dalam akuntabilitas, yaitu para aktor organisasi memiliki kewajiban untuk memberikan informasi dalam sebuah forum terkait dengan tindakan yang dilakukan berupa data terkait kinerja maupun tugas aktor organisasi publik, data tentang hasil maupun prosedur yang dilakukan aktor organisasi publik.
2. Tahap dimana publik memberikan pertanyaan kepada aktor

⁹⁰ Yang, K. (2012). *Further Understanding Accountability in Public Organizations: Actionable Knowledge and the Structure-Agency Duality*. *Administration and Society*, 44(3), 255–284. <https://doi.org/10.1177/0095399711417699>, hlm. 256

⁹¹ Addink, H. (2019). *Good Governance Concept and Context by Henk Addink*. Oxford University Press, hlm. 158

⁹² Bovens, M. (2007). *Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework*. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>, hlm. 451

Adapun dalam tahap ini, setiap masyarakat atau *stakeholder* yang ada dalam forum tersebut bisa memberikan pertanyaan terkait dengan informasi dan tindakan yang dilakukan oleh aktor organisasi publik.

3. Tahap penilaian terkait dengan tindakan aktor

Dalam tahap konsekuensi, yaitu berkaitan dengan penilaian publik atas tindakan atau perilaku yang dilakukan aktor. Adapun di tahap ini, publik bisa setuju dengan kebijakan maupun keputusan yang diambil oleh aktor, publik juga bisa menolak kebijakan, bahkan publik bisa memberikan penilaian yang negatif kepada aktor yang berbuat penyelewengan dengan memberikan sanksi yang sesuai atas tindakan yang dilakukan.

Sedangkan, menurut Dwiyanto, menjelaskan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban dalam mempertanggungjawabkan tindakan aparat pemerintah dalam perumusan kebijakan atau dalam memberikan pelayanan publik. Pada dasarnya akuntabilitas diperlukan untuk memberantas penyakit-penyakit birokrasi karena akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat atas tindakannya.⁹³ Dengan melihat berbagai macam definisi terkait dengan akuntabilitas, maka dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh semua aparat pemerintahan terkait dengan pertanggungjawaban atas segala kinerja yang telah dicapai, tindakan, sikap, perbuatan, yang telah mereka lakukan baik dalam perumusan kebijakan atau pelayanan publik.

1.5.4.2 Penilaian Kualitas Akuntabilitas

Menurut Plumptre (1981) dalam buku yang ditulis oleh Raba, menjelaskan bahwa untuk mencapai atau menilai akuntabilitas pelayanan

⁹³ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, hlm. 99

publik yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik, yaitu sebagai berikut;⁹⁴

1. *Exemplary leadership*

Maksud dari *exemplary leadership* menjelaskan bahwa pada dasarnya akuntabilitas akan tercapai apabila memiliki pemimpin yang peka dan bertanggung jawab, responsif, transparan kepada anggotanya. Menurut Dwiyanto, demokrasi telah menuntut agar instansi publik memiliki pemimpin-pemimpin yang lebih cekatan dan memiliki pemimpin yang berorientasi pada kepentingan publik dan pengabdian kepada masyarakat.⁹⁵

2. *Public debate*

Pada dasarnya, setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah harus melibatkan masyarakat dan memberikan ruang bagi mereka untuk memberikan kritik dan saran agar semua kegiatan yang dilakukan pemerintah didukung oleh masyarakat dan *stakeholder*.

3. *Coordination*

Untuk menilai akuntabilitas pelayanan publik yang dibuat oleh penyelenggara layanan publik, maka diperlukan adanya koordinasi antar instansi satu dengan instansi yang lain agar akuntabilitas antar instansi bisa menciptakan pengembangan yang baik. Seperti yang dijelaskan Dwiyanto, dalam bukunya bahwa penanganan pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan koordinasi dan komunikasi yang efektif antar instansi publik.⁹⁶

4. *Autonomy*

Untuk mencapai sebuah tujuan organisasi publik, maka instansi pemerintah diberikan kewenangan untuk bisa menjalankan atau

⁹⁴ Raba, M. (2020). Akuntabilitas Konsep dan Implementasi. Universitas Muhammadiyah Malang., hlm 106-107

⁹⁵ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press., hlm117

⁹⁶ *Ibid.*, hlm. 120

membuat suatu pelaksanaan yang terbaik, yang menguntungkan, bersifat efisien menurut instansi tersebut dalam mencapai tujuan instansinya. Sudah menjadi kewenangan bagi setiap organisasi pemerintah daerah untuk mengurus organisasinya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak menyalahinya.

5. *Explicitness and Clarity*

Pada dasarnya untuk menilai akuntabilitas kinerja dan penanganan pemerintah diperlukan adanya standart evaluasi yang jelas dan nyata agar memiliki kejelasan terkait dengan apa yang perlu diakuntabilitaskan.

6. *Legitimacy and acceptance*

Maksudnya, makna dan tujuan dari akuntabilitas harus bersifat terbuka, yaitu dengan dikomunikasikan kepada pihak-pihak lain baik masyarakat maupun *stakeholder*. Sehingga dengan demikian standart dan aturan terkait dengan akuntabilitas bisa disetujui oleh semua pihak.

7. *Negotiation*

Perlu adanya negosiasi nasiona terkait dengan perbedaan-perbedaan yang ada terkait tujuan dan sasaran, tanggungjawab, serta kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing intansi pemerintah.

8. *Educational campaign and publicity*

Pada dasarnya instansi atau organisasi publik membuat pilot project dalam pengimplementasian akuntabilitas dengan cara dikomunikasikan kepada masyarakat agar bisa mendapatkan tanggapan masyarakat terkait dengan akuntabilitas instansi. Sehingga dengan demikian akan memenuhi ekspektasi masyarakat.

9. *Feedback and evaluation*

Akuntabilitas dalam organisasi publik atau intansi pemerintah harus selalu meningkat kualitasnya dengan disempurnakan melalui informasi dari hasil *feedback* dan evaluasi dari penelima akuntabilitas atau pihak yang memperoleh pelayanan. Seperti yang dijelaskan dalam buku Dwiyanto, bahwa pejabat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

terkadang enggan untuk menerima kritik dari publik padahal kritik dari publik bersifat membangun apabila kritik tersebut dikeola dengan baik, maka muncul dialog interaktif. Adapun selain itu, *feedback* yang diberikan oleh publik tidak hanya ditampung melainkan harus ditindaklanjuti agar bisa menjadi evaluasi kinerja penyelenggara layanan publik.⁹⁷

10. *Adaption and Recycling*

Pada dasarnya perubahan yang dialami oleh masyarakat akan berpengaruh pada perubahan akuntabilitas karena akuntabilitas pada pelayanan publik harus terus menerus tanggap pada setiap perubahan yang ada di masyarakat.

Adapun pada dasarnya untuk melihat akuntabilitas organisasi dapat dilihat dari teori menurut Bovens et al., dimana ada tiga perspektif yang digunakan untuk menilai akuntabilitas yaitu;⁹⁸

1. Akuntabilitas Perspektif Demokrasi

Akuntabilitas dalam perspektif demokrasi memungkinkan warga negara untuk membuat wakilnya, yaitu orang memiliki jabatan di pemerintahan untuk lebih mempertanggung jawabkan apa terkait dengan tindakan mereka yang menyangkut tentang publik. Sehingga untuk menilai akuntabilitas suatu instansi atau organisasi publik dapat dilihat dengan apakah organisasi tersebut sudah memberikan keterbukaan bagi publik untuk menghasilkan informasi yang relevan terkait tindakan dan penyelenggaraan pemerintah. Oleh karena itu, yang harus diperhatikan dalam akuntabilitas perspektif demokrasi adalah harus memberikan informasi yang benar, tepat waktu, dan relevan

⁹⁷ *Ibid.*, hlm. 120

⁹⁸ Bovens, M., Schillemans, T., & Hart, P. T. (2008). *Does Public Accountability Work? An Assessment Tool*. *Public Administration*, 86(1), 225–242. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2008.00716.x>, hlm. 230-233

kepada publik terkait dengan tindakan yang akan dilakukan yang melibatkan kepentingan publik.⁹⁹

2. Akuntabilitas Perspektif Konstitusional

Adapun untuk melihat akuntabilitas instansi atau organisasi publik bisa melihat akuntabilitas dari perspektif konstitusional dimana dalam perspektif ini, akuntabilitas organisasi publik akan berkualitas apabila berkontribusi untuk menghapus korupsi yang terjadi di organisasi tersebut serta menghilangkan penyalahgunaan wewenang. Sehingga yang akuntabilitas dapat dinilai dengan perspektif konstitusional, yaitu dengan melihat apakah pemerintah memiliki kewenangan investigasi yang kuat untuk mengungkap kasus penyalahgunaan wewenang atau kesalahan dalam mengalokasikan atau manajemen sumber daya. Selain itu, dapat dinilai dari apakah organisasi atau instansi publik memiliki sanksi yang mengikat kepada pelanggar ketika akan bertindak buruk pada kewenangannya.¹⁰⁰

3. Akuntabilitas Perspektif Pembelajaran

Adapun Boven juga menjelaskan bahwa akuntabilitas bisa dilihat dari perspektif pembelajaran dimana akuntabilitas pada organisasi atau instansi publik akan tercapai apabila berfokus dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Selain itu, akuntabilitas organisasi atau instansi publik tersebut dapat dilihat dari pemenuhan kebutuhan publik, serta apakah mereka memberikan informasi umpan balik yang bersifat *bottom-up* dengan baik. Akuntabilitas yang dinilai dari perspektif pembelajaran juga bisa dilihat apakah para aparatur pemerintah sudah mempertimbangkan nilai dan asumsi untuk membuat kebijakan, prosedur, dan pelayanan publik karena akuntabilitas akan dicapai

⁹⁹ *Ibid.*, hlm. 230-231

¹⁰⁰ *Ibid.*, hlm. 231-232

apabila berfokus pada masalah yang dihadapi oleh publik dan tidak asal-asalan dalam meninjau konsekuensinya.¹⁰¹

Pada dasarnya penilaian akuntabilitas yang tepat dalam melihat penanganan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan aduan masyarakat terkait kerusakan jalan melalui APALAN dapat dinilai dari teori Bovens et al., (2008), yang melihat bahwa akuntabilitas menjadi kebutuhan suatu lembaga karena akuntabilitas memiliki tiga penilaian utama yang harus dijawab oleh suatu instansi, yaitu; 1) Akuntabilitas perspektif demokrasi dimana akuntabilitas publik memiliki tugas penting untuk menyediakan sarana demokratis untuk memantau dan mengontrol perilaku pemerintah; 2) Akuntabilitas perspektif konstitusional, yaitu akuntabilitas harus membantu mencegah perilaku menyimpang dan penyalahgunaan wewenang; 3) Akuntabilitas perspektif pembelajaran, yaitu akuntabilitas harus meningkatkan kapasitas tata kelola yang lebih efisiensi dan efektivitas melalui peran pembelajaran.¹⁰²

1.5.5 Responsivitas

1.5.5.1 Pengertian Responsivitas

Menurut Iberahim et al., dalam jurnalnya dijelaskan bahwa pada dasarnya responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam memberi tanggapan terkait kebutuhan dan kepentingan pelanggan dengan waktu yang tepat dan bersifat fleksibel.¹⁰³ Sehingga dari pengertian yang dikemukakan oleh Iberahim et al., menjelaskan bahwa responsivitas adalah ketersediaan organisasi dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan publik dalam mengakses suatu pelayanan. Adapun menurut Avidar, menjelaskan tentang responsivitas bahwa responsivitas dianggap sebagai salah satu kemampuan

¹⁰¹ *Ibid.*, hlm. 232-232

¹⁰² *Ibid.*, hlm. 230

¹⁰³ Iberahim, H., Mohd Taufik, N. K., Mohd Adzmir, A. S., & Saharuddin, H. (2016). *Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology for Retail Banking Services. Procedia Economics and Finance*, 37(16), 13–20. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30086-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30086-7), hlm. 15

antar organisasi, organisasi dengan publik, atau organisasi dengan organisasi lain yang bermitra untuk saling menanggapi satu sama lain dimana kemudian tanggapan-tanggapan tersebut dielaborasi dengan tepat sesuai dengan tanggapan pihak yang menanggapi.¹⁰⁴ Avidar juga menjelaskan dalam jurnalnya bahwa responsivitas organisasi akan dianggap lemah apabila organisasi tidak memberikan tanggapan dengan tepat waktu atau ditanggapi hanya sebagian saja sehingga tidak menciptakan kepuasan. Lemahnya responsivitas organisasi dipengaruhi oleh rendahnya sumber daya yang dimiliki organisasi baik itu waktu, sumber daya manusia, maupun dana anggaran.¹⁰⁵

Menurut OECD, dalam laporannya menjelaskan bahwa responsivitas dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam menyampaikan pelayanan akan berdampak pada kepercayaan publik yang semakin besar terhadap organisasi karena didasarkan pada kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan publik melalui pelayanan yang diberikan.¹⁰⁶ Adapun dari pengertian ini dapat dipahami bahwa responsivitas merupakan kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk menjadi reaktif dalam menanggapi kebutuhan, tuntutan, keluhan, tanggapan publik dan mengurangi penundaan agar publik semakin percaya dengan pelayanan organisasi. Adapun menurut Dwiyanto menjelaskan bahwa pada dasarnya responsivitas adalah kesanggupan organisasi dalam menentukan kebutuhan publik, membuat daftar prioritas kebutuhan publik, dan menjadikan kebutuhan tersebut menjadi program pelayanan.¹⁰⁷ Dwiyanto juga menjelaskan bahwa tingkat kepekaan atau daya tanggap penyelenggara

¹⁰⁴ Avidar, R. (2013). *The Responsiveness Pyramid: Embedding Responsiveness and Interactivity into Public Relations Theory*. *Public Relations Review*, 39(5), 440–450. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.05.004>, hlm. 441-442

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ OECD. (2013). *Government at a Glance*. In *oecd-ilibrary.org*. <https://doi.org/10.1787/9789264209480-en>, hlm. 158

¹⁰⁷ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, hlm. 148

pelayanan terkait dengan harapan, tuntutan, keinginan, aspirasi publik yang berperan sebagai pengguna layanan.¹⁰⁸ Adapun dari beberapa uraian definisi terkait dengan responsivitas menunjukkan bahwa responsivitas adalah kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan, permintaan, tuntutan, atau tanggapan publik secara tepat waktu sebagai bentuk kepekaan organisasi untuk memberikan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini bisa dilihat dari ketepatan aparat pemerintah untuk menanggapi keluhan terkait layanan, menjadikan keluhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan agar menciptakan kepuasan masyarakat dan memiliki perhatian kepada masyarakat sebagai pengguna layanan

1.5.5.2 Penilaian Kualitas Responsivitas

Pada dasarnya responsivitas merupakan konsep yang harus diterapkan dalam pelayanan publik karena responsivitas adalah bentuk kesanggupan pemerintah untuk memahami terkait dengan apa saja kebutuhan masyarakat, apa saja yang menjadi prioritas kebutuhan yang kemudian prioritas kebutuhan akan dipenuhi dengan menciptakan program yang tepat bagi masyarakat. Apabila responsivitas suatu instansi pemerintah itu rendah, maka kinerja dalam instansi tersebut juga rendah akibatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat ikut menjadi rendah. Adapun menurut Dwiyanto, kualitas responsivitas pelayanan publik yang ada pada suatu instansi dapat dilihat dan dinilai dengan beberapa hal, yaitu seperti berikut ini.¹⁰⁹

1. Kemampuan tindakan atau perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pemerintahan dalam memberikan respon atau tanggapan terkait aduan atau keluhan pengguna layanan.
2. Menjadikan masukan, keluhan, atau aduan yang disampaikan oleh pengguna layanan sebagai tolak ukur peningkatan perbaikan kualitas penyelenggaraan di masa depan.

¹⁰⁸ *Ibid.*, hlm. 144

¹⁰⁹ Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press, hlm. 63

3. Semua tindakan yang diambil oleh aparat pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada pengguna layanan publik.
4. Kemampuan aparat pemerintah untuk memberikan perhatian kepada pengguna pelayanan dalam sistem pelayanan yang ada

Adapun untuk melihat kualitas responsivitas pelayanan publik pada suatu instansi, menurut David & Holtgraves dalam jurnal yang ditulis oleh Avidar, menjelaskan bahwa ada empat poin penting yang mempengaruhi kualitas responsivitas layanan publik, yaitu;¹¹⁰

1. Perhatian pada pengguna layanan;
2. Ketepatan dalam memahami komunikasi baik antar penyelenggara layanan maupun pengguna layanan;
3. Memiliki kualitas respon yang memadai;
4. Motivasi dalam memberikan tanggapan kepada pengguna layanan.

Sedangkan, menurut Beshi & Kaur, untuk menilai kualitas responsivitas pelayanan publik di pemerintah lokal dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu; ¹¹¹

1. Apakah penyelenggara layanan dalam hal ini adalah pemerintah lokal sensitif dengan opini publik;
2. Tanggapan yang dilakukan pemerintah terkait dengan aduan apakah sudah ditangani secepatnya;
3. Pemerintah kota memberikan penanganan atau respon yang tulus dalam mendukung publik yang membutuhkan bantuan;
4. Pemerintah kota menerapkan prinsip efisiensi dalam memberikan solusi penanganan terkait kebutuhan publik;

¹¹⁰ Avidar, R. (2013). *The Responsiveness Pyramid: Embedding Responsiveness and Interactivity into Public Relations Theory*. *Public Relations Review*, 39(5), 440–450.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.05.004>, hlm. 441

¹¹¹ Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). *Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices*. *Public Organization Review*, 20(2), 337–350.
<https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>, hlm. 343

5. Publik atau pengguna layanan yang melakukan aduan, keluhan, masukan apakah diperlakukan dengan benar dan penanganan yang dilakukan sudah tepat waktu.

Berdasarkan uraian penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka konsep responsivitas pelayanan publik yang digunakan untuk penelitian ini dalam melihat kualitas responsivitas pelayanan penanganan aduan kerusakan jalan melalui aplikasi APALAN di Kabupaten Gresik, yaitu dengan menggunakan empat perspektif dari Dwiyanto tentang responsivitas pelayanan publik, yaitu menurut Dwiyanto, dijelaskan bahwa responsivitas pelayanan publik penting untuk menilai; 1) kemampuan tindakan atau perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pemerintahan dalam memberikan respon atau tanggapan terkait aduan atau keluhan pengguna layanan; 2) menjadikan masukan, keluhan, atau aduan yang disampaikan oleh pengguna layanan sebagai tolak ukur peningkatan perbaikan kualitas penyelenggaraan di masa depan; 3) semua tindakan yang diambil oleh aparat pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada pengguna layanan publik; 4) kemampuan aparat pemerintah untuk memberikan perhatian kepada pengguna pelayanan dalam sistem pelayanan yang ada.

Dengan melihat penilaian responsivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto, apabila aduan yang disampaikan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik banyak, maka belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat.¹¹² Sehingga dengan demikian, konsep responsivitas yang dikemukakan oleh Dwiyanto sangat relevan dengan penelitian ini.

1.5.6 Transparansi

1.5.6.1 Pengertian Transparansi

Pada dasarnya salah satu aspek *good governance* adalah transparansi. Transparansi sangat penting dikarenakan di era yang serba

¹¹² Dwiyanto., *Op.Cit.*, hlm. 62-63

digital pemerintah harus lebih terbuka kepada masyarakat terkait dengan informasi. Menurut Mabillard & Zumofen bahwa transparansi menjadi alat utama untuk menciptakan pemerintahan yang baik dimana konsep transparansi dapat membentuk sebuah lingkaran perubahan ke arah yang lebih baik karena dapat memperkuat legitimasi, partisipasi, dan kepercayaan publik untuk menciptakan sebuah perubahan politik yang dinamis.¹¹³ Dengan demikian, Mabillard mendefinisikan transparansi sebagai kemampuan pemerintah dalam menyediakan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh publik sebagai upaya untuk mendorong pemerintahan agar lebih bersifat terbuka dan mudah diketahui oleh publik terkait dengan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah.¹¹⁴

Sedangkan, menurut Dwiyanto dalam bukunya menjelaskan bahwa transparansi adalah keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah baik informasi yang memuat terkait dengan perumusan kebijakan, informasi terkait dengan alokasi sumber daya maupun dana anggaran, serta informasi terkait dengan implementasi dan evaluasi kebijakan.¹¹⁵ Kegagalan maupun keberhasilan dalam transparansi sangat mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan kekuasaan di Indonesia, tidak hanya itu Dwiyanto, menjelaskan juga bahwa transparansi tidak hanya akan mempengaruhi penyelenggaraan pemerintah, tetapi juga mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik.¹¹⁶ Oleh karena itu, dalam bukunya, Dwiyanto, menjelaskan bahwa transparansi dalam pelayanan publik merupakan kemudahan para *stakeholder* atau masyarakat untuk mengakses atau memperoleh informasi secara terbuka dari pemerintah terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan. Transparansi pelayanan akan memiliki

¹¹³ Mabillard, V., & Zumofen, R. (2017). *The Complex Relationship between Transparency and Accountability: A Synthesis and Contribution to Existing Frameworks*. *Public Policy and Administration*, 32(2), 110–129. <https://doi.org/10.1177/0952076716653651>, hlm. 3

¹¹⁴ *Ibid.*, hlm. 3

¹¹⁵ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, hlm. 223

¹¹⁶ *Ibid.*, hlm. 231

nilai yang tinggi, apabila dalam penyelenggaraan pelayanan, terdapat informasi yang terbuka seperti persyaratan yang dibutuhkan untuk mengakses pelayanan, biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan, kualitas implementasi pelayanan, atau memuat informasi terkait dengan hak dan kewajiban bagi penyelenggara layanan dan pengguna layanan.¹¹⁷

Adapun menurut Mees & Driessen, transparansi merupakan hak publik untuk mengetahui segala sesuatu, dengan demikian transparansi yaitu adanya ketersediaan akses yang terbuka terkait informasi mengenai keputusan, proses pengambilan keputusan, serta hasil dari keputusan yang diambil oleh organisasi.¹¹⁸ Dari uraian definisi tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya transparansi adalah mengungkapkan segala bentuk informasi kepada publik sehingga publik memiliki kesempatan untuk mengakses informasi sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan definisi transparansi menurut Addink dalam bukunya menjelaskan bahwa definisi terkait transparansi dapat dilihat dari dua sisi, yaitu,¹¹⁹

1. Sisi Aktif. Adapun definisi transparansi dilihat dari sisi aktif, yaitu bahwa pemerintah harus menjamin memberikan akses ketersediaan informasi atas dasar kemauan atau inisiatif pemerintah. Dimana dalam sisi aktif yang dimaksud adalah keterbukaan pemerintah dalam kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk kepentingan bersama.
2. Sisi Pasif. Sisi pasif dalam definisi transparansi, yaitu bahwa semua pihak berhak untuk mengakses informasi tersebut sesuai dengan kebutuhannya.

Sehingga menurut Addink menjelaskan bahwa keterbukaan informasi menjadi sumber utama penilaian transparansi. Dengan melihat beberapa

¹¹⁷ *Ibid.*, hlm. 236

¹¹⁸ Mees, H., & Driessen, P. (2019). *A Framework for Assessing the Accountability of Local Governance Arrangements for Adaptation to Climate Change*. *Journal of Environmental Planning and Management*, 62(4), 671–691. <https://doi.org/10.1080/09640568.2018.1428184>, hlm. 679

¹¹⁹ Addink, H. (2019). *Good Governance Concept and Context by Henk Addink*. Oxford University Press, hlm. 113

uraian penjelasan terkait dengan definisi transparansi menunjukkan bahwa transparansi dalam penelitian ini adalah kemampuan pemerintah dalam memberikan ketersediaan akses informasi yang mudah dan terbuka kepada masyarakat atau publik sehingga publik bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan baik informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah, informasi terkait perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan, hasil dari suatu kebijakan, maupun informasi terkait pelayanan publik.

1.5.6.2 Penilaian Kualitas Transparansi

Dalam buku yang ditulis oleh Dwiyanto, menjelaskan bahwa transparansi pelayanan publik dapat dilihat dengan tiga penilaian, yaitu;¹²⁰

1. Dilihat dari tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik

Adapun dalam penilaian yang utama ini, yang dilihat dari transparansi pelayanan publik adalah keterbukaan pelayan itu sendiri mulai dari proses pelayanan, syarat pelayanan, anggaran yang harus dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan, waktu yang dibutuhkan ketika mengakses pelayanan, maupun prosedur dalam pelayanan. Adapun yang sering menjadi permasalahan dalam memberikan pelayanan adalah minimnya publikasi yang diinformasikan oleh organisasi atau instansi publik kepada masyarakat terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pengguna layanan. Instansi atau organisasi publik memiliki anggapan bahwa sudah menjadi urusan masing-masing individu untuk mencari tahu terkait syarat apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga tak jarang para pengguna layanan harus mencari dan memahami informasi sendiri. Bahkan tak jarang sebagian dari mereka tidak mengetahui bahkan kesulitan memahami syarat yang harus dipenuhi.¹²¹

¹²⁰ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, hlm 236

¹²¹ *Ibid.*, hlm. 236-237

2. Dilihat dari seberapa mudah bagi pengguna layanan atau *stakeholder* dalam memahami peraturan dan prosedur pelayanan

Seperti yang sudah dijelaskan dalam penilaian yang pertama dalam buku Dwiyanto, bahwa transparansi dapat dilihat dari keterbukaan informasi baik itu prosedur pelayanan, persyarakat, biaya, waktu dengan jelas, maka pelayanan tersebut memenuhi kaidah transparansi. Apabila keterbukaan semua informasi tersebut dipublikasikan secara lengkap dan detail serta mudah dipahami oleh publik, maka publik akan semakin paham dan mematuhi aturan dan prosedur yang berlaku. Biasanya bagi para pengguna layanan yang memiliki pemikiran yang kritis akan bertanya kepada penyelenggara layanan terkait aturan dan prosedur yang rumit, persyaratan yang terlalu banyak bahkan tidak masuk akal, juga terkait dengan manajemen waktu pelayanan yang terkesan lama dan berbelit-belit.¹²²

Adapun terkadang pemikiran dari masyarakat terkait dengan hal itu tidak mendapatkan respon atau tanggapan yang jelas dari penyelenggara pelayanan karena terkadang para penyelenggara layanan menganggap bahwa mereka hanya yang menjalankan pelayanan sehingga mereka tidak paham mengenai hal tersebut. padahal sudah menjadi kewajiban para penyelenggara layanan untuk memahami betul terkait dengan prosedur atau aturan dalam pelayanan, apabila mereka sebagai penyelenggara pelayanan saja tidak paham tentang hal tersebut tentu saja akan berpengaruh pada pemahaman pengguna layanan.¹²³

3. Dilihat dari kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun penilaian ketiga, yaitu terkait dengan kemudahan publik untuk mendapatkan informasi terkait dengan penyelenggaraan layanan dengan mudah. Pada dasarnya, terkadang dalam mencari informasi baik

¹²² *Ibid.*, hlm. 238

¹²³ *Ibid.*, hlm. 239

itu tentang anggaran pemerintah, waktu pelayanan yang diberikan, dan informasi lain terkait dengan kinerja pemerintah, publik harus memperoleh informasi tersebut dengan cara yang sulit dan rumit.¹²⁴ Sehingga Dwiyanto menjelaskan dalam bukunya bahwa sulitnya publik dalam mengakses informasi terkait dengan penyelenggaraan pemerintah, maka publik akan lebih memilih untuk menggunakan jalan pintas sebagai siasat prosedur yang sulit sehingga munculah pungutan liar. Misalnya, dicontoh dalam buku Dwiyanto bahwa dalam mengakses informasi terkait anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah terkadang sulit hal tersebut menyebabkan rendahnya kualitas transparansi pada pelayanan publik.¹²⁵

Bedasarkan uraian penjelasan terkait dengan transparansi, maka konsep transparansi yang digunakan dalam penelitian terkait dengan penanganan layanan aduan kerusakan jalan melalui aplikasi APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik merujuk pada konsep transparansi menurut Dwiyanto (2014) bahwa transparansi, yaitu keadaan dimana semua layanan penyelenggaraan publik dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat atau *stakeholder* yang membutuhkan sehingga bersifat terbuka. Adapun penilaian yang digunakan untuk melihat transparansi pelayanan publik menurut Dwiyanto hanya menggunakan penilaian dari perspektif Dwiyanto, yaitu keterbukaan informasi terkait dengan penanganan pengaduan kerusakan jalan pada dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga melalui APALAN.

¹²⁴ *Ibid.*, hlm. 240

¹²⁵ *Ibid.*, hlm. 240

1.5.7 *Framework Conceptual Complaint Handling System* Dielaborasikan dengan *Perspektif Good Governance* (Aspek Akuntabilitas, Aspek Responsivitas, dan Aspek Transparansi)

Dalam penelitian ini menggunakan konsep penanganan pengaduan atau *conceptual complaint handling system* yang dielaborasikan dengan perspektif *good governance* dimana menurut Wiyanto, menjelaskan dalam jurnalnya bahwa dengan adanya sistem penanganan pengaduan dapat mendukung terciptanya pemerintahan yang baik atau *good governance* dikarenakan pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat oleh aparat pemerintahan.¹²⁶ Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Brewer dalam jurnalnya yang menjelaskan bahwa aparat pemerintah sebagai pemberi layanan harus memberikan kepastian akan setiap pengaduan pelayanan publik agar ditangani dengan efektif karena hal tersebut menjadi fitur integral dari perspektif *good governance*.¹²⁷ Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa terdapat irisan dan hubungan antara penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat dengan perspektif *good governance*.

Dalam buku yang ditulis oleh Dwiyanto, yang berjudul Reformasi Birokrasi di Indonesia menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat sebagai pengguna jasa menjadi indikator pelayanan yang menunjukkan bahwa produk pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaduan yang tidak segera ditangani berakibat pada rendahnya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan permintaan akan kebutuhan masyarakat tidak dapat disediakan oleh aparat pemerintah secara responsif sehingga menurunkan ekspektasi dan

¹²⁶ Wiyanto. (2017). Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 4(2), 101–120. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/jpkn.v4i2.y2017.p101-120>, hlm. 115

¹²⁷ Brewer, B. (2007). *Citizen or Customer? Complaints Handling in the Public Sector*. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>

kepercayaan masyarakat.¹²⁸ Pendapat Dwiyanto dalam bukunya juga menjelaskan bahwa apabila pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat ini masih tinggi, maka dapat diketahui bahwa kualitas produk pelayanan tidak dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pendapat Dwiyanto tersebut kemudian diperkuat dengan pendapatnya yang ditulis dalam Buku yang Berjudul *Good Governance* melalui Pelayanan Publik, bahwa salah satu nilai atau karakteristik yang melekat dalam perspektif *good governance*, yaitu organisasi pemerintah harus terkandung nilai-nilai yang bisa menjadikan pemerintah untuk lebih efektif bekerja dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui nilai efisiensi, keadilan, responsivitas menjadi nilai penting.¹²⁹ Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat agar dapat memenuhi tuntutan, kebutuhan, dan harapan masyarakat sehingga mampu mewujudkan *good governance*.

Sehingga dalam penelitian ini akan menggunakan kerangka konseptual penanganan pengaduan atau *complaint handling* yang dielaborasi dengan perspektif *good governance* yang berfokus pada tiga aspek, yaitu aspek akuntabilitas, aspek responsivitas, dan aspek transparansi. Hal tersebut dikarenakan menurut Beshi & Kaur dalam jurnalnya menjelaskan bahwa aspek akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas menjadi dasar dari perspektif *good governance* yang mana menjadi prasyarat untuk memperkuat kepercayaan publik, misalnya terkait dengan aspek transparansi pada saat ini apabila aparat pemerintah memberikan banyak informasi terkait tindakan serta alasan penyelesaian tuntutan publik yang kurang cepat, maka tingkat kepercayaan publik akan meningkat. Selain itu, aspek akuntabilitas juga menjadi peran kunci yang meningkatkan kepercayaan publik bahkan lemahnya akuntabilitas dapat

¹²⁸ Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press, hlm. 63-64

¹²⁹ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press, hlm. 19

menyingkirkan harapan publik kepada pemerintah. Adapun untuk Tata kelola yang responsif juga bisa menjadi kunci pemulihan kepercayaan pada pemerintah. Bahkan, Beshi & Kaur memperjelas dalam jurnalnya mengatakan bahwa adanya sistem penanganan pengaduan yang buruk untuk menanggapi kebutuhan masyarakat yang disampaikan dalam pengaduan, membuat pemerintah bisa kehilangan kepercayaan publik.¹³⁰

Menurut Boven dalam jurnalnya menjelaskan bahwa para aktor pemerintah memiliki kewajiban untuk menerapkan akuntabilitas dengan memberikan informasi kepada publik mengenai tindakan yang dilakukan dan hasil dari tindakan tersebut. Hal tersebut dilakukan aktor pemerintah agar memiliki tanggung jawab atas tindakan dan pelayanan yang diberikan dikarenakan publik memiliki hak untuk memberikan penilaian atas tindakan dan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.¹³¹ Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian ini dikarenakan dalam menangani pengaduan kerusakan jalan yang dikeluhkan masyarakat melalui APALAN kepada Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik dibutuhkan adanya akuntabilitas pihak dinas memberikan hasil dari penanganan kerusakan jalan yang masyarakat adukan melalui APALAN agar masyarakat bisa menilai bagaimana kualitas penanganan pihak dinas atas pengaduan yang mereka sampaikan melalui APALAN.

Adapun untuk aspek responsivitas juga digunakan dalam penelitian ini, dikarenakan berdasarkan pendapat Dwiyanto dalam bukunya menjelaskan bahwa responsivitas dapat dinilai dari kesanggupan pemerintah dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan publik dengan tepat waktu. Bahkan, Dwiyanto juga menjelaskan dalam bukunya yang berjudul

¹³⁰ Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). *Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices*. *Public Organization Review*, 20(2), 337–350. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>, hlm. 341-342

¹³¹ Bovens, M. (2007). *Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework*. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>, hlm. 451

Reformasi Birokrasi di Indonesia, bahwa apabila pengaduan yang disampaikan masyarakat itu meningkat, maka menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah sebagai penyedia layanan atau jasa tidak sesuai dengan ekspektasi dan harapan masyarakat.¹³² Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian ini dikarenakan jumlah pengaduan yang disampaikan masyarakat Gresik kepada pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik meningkat dari tahun ke tahun, misalnya di tahun 2020 terdapat 40 laporan kemudian meningkat menjadi 52 laporan di tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat *gap* antara responsivitas pihak dinas dalam menangani pengaduan kerusakan jalan di Kabupaten Gresik.

Selain itu, aspek transparansi juga dipilih dalam penelitian ini dikarenakan menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance* melalui Pelayanan Publik menjelaskan bahwa transparansi pelayanan publik akan memiliki nilai tinggi apabila dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat kemudahan publik untuk mengakses dan mendapatkan informasi secara terbuka terkait dengan proses maupun hasil dari sebuah pelayanan.¹³³ Akan tetapi, berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang dicantumkan di latar belakang menunjukkan bahwa beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Gresik kepada pihak Dinas PUTR Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa mereka masih belum mengetahui pihak yang akan menangani pengaduan yang mereka sampaikan terkait kerusakan jalan karena respon yang didapat dari pengaduan tersebut hanya dilempar-lempar bahkan tidak memberikan solusi. Sehingga berdasarkan pendapat para ahli di atas menunjukkan bahwa 3 aspek dalam *good governance*, yaitu akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi sesuai dengan penelitian ini dikarenakan terdapat keterkaitan antara aspek akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi dalam

¹³² Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press

¹³³ *Ibid.*, hlm. 223

penanganan pengaduan kerusakan jalan kabupaten melalui APALAN yang dilakukan oleh Dinas PUTR Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga.

1.5.8 Keterkaitan Prinsip Responsivitas, Akuntabilitas, dan Transparansi

Pada dasarnya dalam persepektif *good governance* terdapat beberapa aspek yang penting digunakan dalam melihat penanganan pelayanan pengaduan pada organisasi publik, yaitu aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Pada dasarnya untuk menciptakan penanganan pengaduan yang dapat meningkatkan pelayanan publik agar mewujudkan praktik pemerintahan yang baik dibutuhkan prinsip-prinsip yang terkandung dalam *good governance*, yaitu prinsip transparansi, penegakan hukum, akuntabilitas publik, daya tanggap karena praktik penyelenggaraan pemerintah melalui pelayanan publik akan dianggap baik apabila mengadopsi prinsip-prinsip tersebut.¹³⁴ Pada saat ini, aspek terkait dengan responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi sangat penting dalam suatu pemerintahan.

Menurut Mabillard & Zumofen, pada saat ini, prevalensi terkait dengan akuntabilitas dan transparansi meningkat sehingga menjadi tantangan bagi pemerintah karena aspek ini telah mendorong pemerintah agar memiliki penyelenggaraan pemerintahan yang lebih terbuka sehingga akan menciptakan pelayanan publik yang lebih baik karena semua kinerja yang dilakukan oleh pemerintah akan diawasi dan dimintai pertanggungjawaban oleh para *stakeholder*.¹³⁵ Selain itu, dalam buku yang ditulis oleh Dwiyanto, menjelaskan bahwa pada dasarnya pemerintahan yang ideal dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh 3, hal yaitu responsivitas, akuntabilitas, dan responsibility.¹³⁶ Selain itu dalam jurnal dijelaskan

¹³⁴ *Ibid.*, hlm. 19

¹³⁵ Mabillard, V., & Zumofen, R. (2017). *The Complex Relationship between Transparency and Accountability: A Synthesis and Contribution to Existing Frameworks. Public Policy and Administration*, 32(2), 110–129. <https://doi.org/10.1177/0952076716653651>, hlm. 1-2

¹³⁶ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada

Harrison & Sayogo, bahwa transparansi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh publik sehingga bisa menilai tindakan pemerintah dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada publik.¹³⁷

Dalam buku yang ditulis oleh Raba (2020), menjelaskan bahwa terdapat keterkaitan antara akuntabilitas dan responsivitas dalam memberikan dan melayani kebutuhan masyarakat. menurut Etzioni dalam buku yang ditulis oleh Raba (2020, p. 9) menjelaskan pengertian akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban pegawai terhadap atasan yang juga dalam akuntabilitas harus memiliki responsivitas kepada masyarakat maupun suatu kelompok atau komunitas dan juga diikuti dengan komitmen terkait dengan nilai dan moral yang tinggi.¹³⁸ Adapun dalam bukunya, Raba (2020, p. 65) juga menjelaskan bahwa pengertian akuntabilitas secara luas adalah memuat tentang responsivitas serta pertanggungjawaban yang dilakukan oleh para pejabat publik kepada masyarakat.¹³⁹

Bahkan, Beshi & Kaur menjelaskan bahwa dasar untuk melihat keberhasilan penyelenggaraan layanan publik adalah dengan melihat transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah melalui penyelenggaraan layanan publik dapat meningkatkan kepercayaan publik.¹⁴⁰ Pada dasarnya mendengarkan dan menjawab aduan masyarakat merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi ekspektasi publik sehingga bisa mencapai kepercayaan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pentingnya aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi sangat relevan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu

University Press., hlm. 144

¹³⁷ Harrison, T. M., & Sayogo, D. S. (2014). *Transparency, Participation, and Accountability Practices in Open Government: A Comparative Study*. *Government Information Quarterly*, 31(4), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.002>, hlm. 2

¹³⁸ Raba, M. (2020). Akuntabilitas Konsep dan Implementasi. Universitas Muhammadiyah Malang., hlm 9

¹³⁹ *Ibid.*, hlm. 65

¹⁴⁰ Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). *Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices*. *Public Organization Review*, 20(2), 337–350. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>, hlm. 341

terkait dengan penanganan pelayanan aduan berbasis aplikasi karena prinsip atau aspek tersebut dapat menggambarkan terkait bagaimana kualitas kinerja pemerintah sehingga akan mempengaruhi kepercayaan publik. Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi sangat relevan dalam menjelaskan penanganan layanan aduan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik melalui APALAN terkait dengan kerusakan jalan kabupaten.

1.6 Definisi Konsep

Pada dasarnya definisi konsep memiliki fungsi untuk membuat gambaran serta memberikan batasan dalam fokus penelitian. Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu;

1.6.1 Pengaduan

Pengaduan adalah bentuk dari rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menyimpang dari peraturan yang berlaku.

1.6.2 Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah kemampuan organisasi menciptakan proses, mekanisme, sistem, prosedur untuk mengelola keluhan, aduan, dan protes masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

1.6.3 Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN)

APALAN adalah Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan yang dibuat oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik sebagai pusat terpadu untuk menyatukan segala informasi terkait dengan pengaduan pengguna jalan sehingga memungkinkan penyampaian informasi mengenai pembenahan jalan yang cepat, tepat, dan terarah.

1.6.4 Transparansi

Transparansi merupakan keterbukaan dari tindakan pemerintah dalam memberikan informasi yang bebas dan bisa diakses secara langsung oleh masyarakat.

1.6.5 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan, permintaan, tuntutan, atau tanggapan publik secara tepat waktu sebagai bentuk kepekaan organisasi untuk memberikan kepuasan masyarakat.

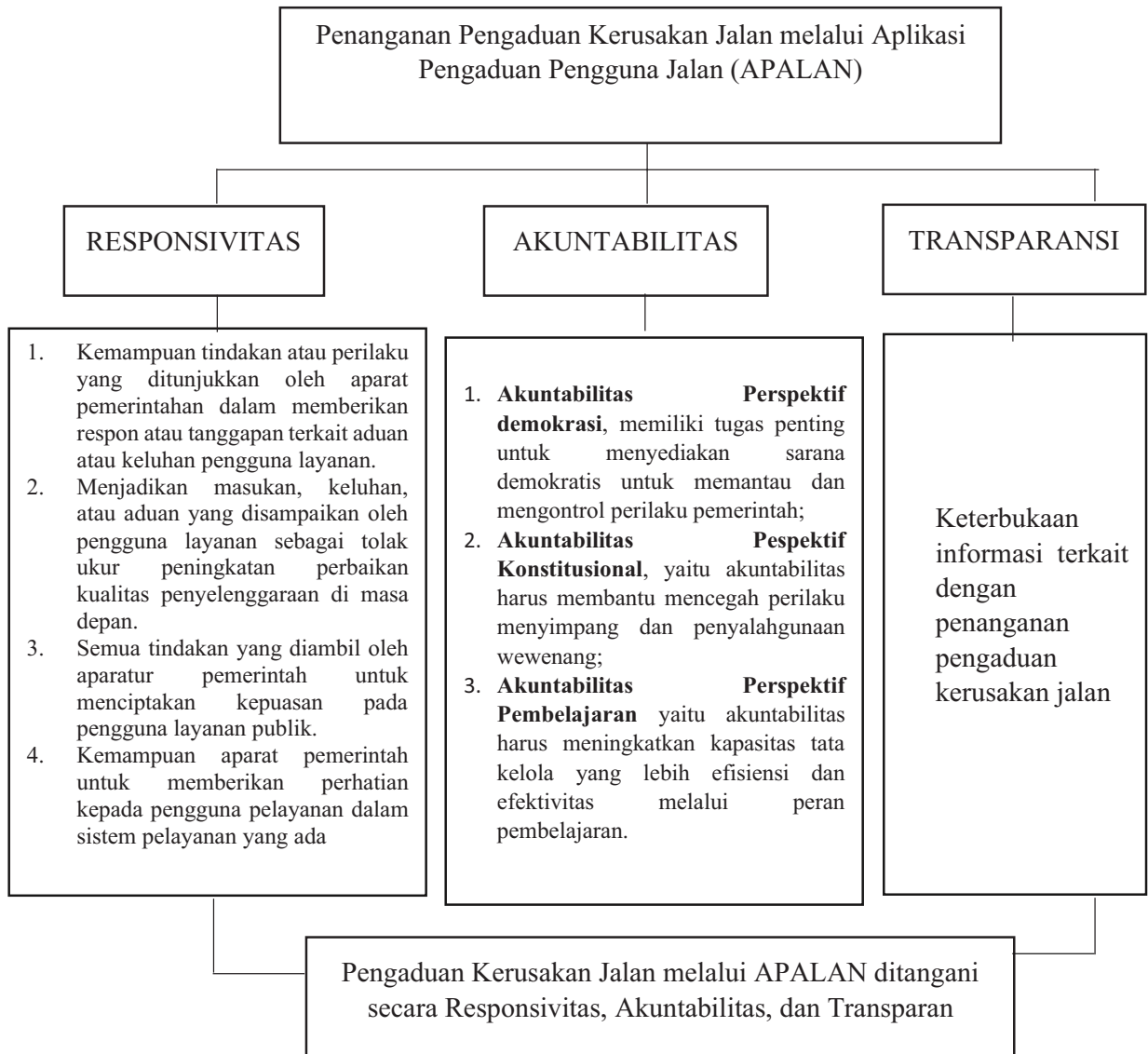
1.6.6 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah segala bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh para organisasi atau instansi publik terkait dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan serta keputusan yang diambil harus dipertanggungjawabkan kepada publik.

1.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini digunakan untuk mempermudah penelitian agar dapat dipahami dengan baik dan juga dijadikan sebagai batasan penelitian dalam penelitian ini. Adapun berikut ini kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti.

Bagan 1. 1 Kerangka berpikir



Berdasarkan kerangka berpikir di atas menunjukkan bahwa penelitian ini akan menggunakan beberapa acuan dasar dengan menggunakan beberapa aspek. Adapun

poin utama dalam kerangka berpikir penelitian ini, yaitu terkait dengan Penanganan Pengaduan Kerusakan Jalan melalui Aplikasi Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN), yang berfokus pada 3 (tiga) aspek, yaitu aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Ketiga aspek tersebut, kemudian memiliki indikator penilaian. Indikator penilaian tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

1. Aspek Responsivitas

- Kemampuan tindakan atau perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pemerintahan dalam memberikan respon atau tanggapan terkait aduan atau keluhan pengguna layanan.
- Menjadikan masukan, keluhan, atau aduan yang disampaikan oleh pengguna layanan sebagai tolak ukur peningkatan perbaikan kualitas penyelenggaraan di masa depan.
- Semua tindakan yang diambil oleh aparat pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada pengguna layanan publik.
- Kemampuan aparat pemerintah untuk memberikan perhatian kepada pengguna pelayanan dalam sistem pelayanan yang ada

2. Aspek Akuntabilitas

- Akuntabilitas Perspektif demokrasi, memiliki tugas penting untuk menyediakan sarana demokratis untuk memantau/mengontrol perilaku pemerintah dengan memberikan informasi relevan kepada masyarakat
- Akuntabilitas Pespektif Konstitusional, yaitu akuntabilitas harus membantu mencegah perilaku menyimpang dan penyalahgunaan wewenang;
- Akuntabilitas Perspektif Pembelajaran yaitu akuntabilitas harus meningkatkan kapasitas tata kelola yang lebih efisiensi dan efektivitas melalui peran pembelajaran.

3. Aspek Transparansi

- Keterbukaan informasi terkait dengan penanganan pengaduan kerusakan jalan pada dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik Bidang Bina Marga melalui APALAN

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono adalah suatu cara ilmiah yang sesuai dengan ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis untuk memperoleh data valid dengan melakukan pengujian secara realibilitas dan obyektivitas untuk memperoleh tujuan atau manfaat tertentu, dimana tujuan atau manfaat itu bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan.¹⁴¹ Adapun penelitian yang dilakukan menggunakan *interpretive approach* dengan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitiannya adalah studi kasus. Adapun yang dimaksud dengan *interpretive approach* menurut Neuman, (2013, p. 116) dalam bukunya menjelaskan bahwa paradigma atau pendekatan *interpretative*, yaitu analisis yang terstruktur mengenai tindakan atau aksi sosial yang memiliki makna sosial melalui observasi terhadap manusia dengan terperinci dan langsung dengan latar yang alami sehingga mampu memahami dan memberikan penafsiran terkait bagaimana cara manusia menciptakan dan bertahan dalam kehidupan sosial mereka.¹⁴² Dengan demikian, Paradigma *interpretative*, memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman terkait dengan cara orang-orang untuk membentuk dan mempertahankan kehidupan sosial dengan makna yang alami.¹⁴³ Adapun untuk memahami hal-hal yang bermakna atau mempelajari cara orang-orang menjalani kehidupan sehari-hari, maka peneliti harus mendekatkan diri pada orang-orang atau kelompok tersebut harus mengenal baik agar mendapatkan pembelajaran dari berbagai sudut pandang.¹⁴⁴

Sedangkan, menurut Putnam & Banghart dalam tulisannya, menjelaskan bahwa *interpretive approach* adalah suatu paradigma yang mengacu pada kumpulan-kumpulan asumsi yang bersifat umum terkait sifat ilmu sosial, yaitu ontologi, epistemologi, dan aksiologi. Adapun maksudnya ontologi, yaitu

¹⁴¹ Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta., hlm. 3-5

¹⁴² Neuman, W. L. (2013). Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7 (7th ed.). PT. Indeks., hlm. 116

¹⁴³ *Ibid.*, hlm. 116

¹⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 116

terkait dengan apa yang menjadi inti dari suatu fenomena. Sedangkan, yang dimaksud dengan epistemology adalah terkait dengan kemampuan pengetahuan dan pemahaman peneliti terkait suatu fenomena. Kemudian aksiologi, yaitu nilai yang masuk dalam menghasilkan pengetahuan terkait suatu fenomena.¹⁴⁵ Adapun, menurut Levers, paradigma interpretative, yaitu memiliki fokus utama untuk memahami, mempelajari, dan memberikan makna terkait dengan tindakan sosial.¹⁴⁶ Sehingga dengan merujuk beberapa penjelasan terkait dengan *interpretative approach* adalah untuk memahami dan mendeskripsikan makna karena *value meaning* sangat penting dalam paradigma ini dan juga kebenarannya didasarkan pada data dimana sumber datanya melalui subyek penelitian sehingga peneliti harus terlibat langsung karena harus mendeskripsikan terkait apa yang ditemukan dari subyek penelitiannya.

Kemudian, penelitian yang dilakukan ini pada dasarnya akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun penelitian kualitatif menurut Creswell dalam bukunya, menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang metode-metodenya untuk mendalami dan memahami suatu fenomena terkait individu-individu yang dianggap bersumber dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan.¹⁴⁷ Creswell, juga menjelaskan lebih lanjut bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa upaya yang dinilai sangat penting, yaitu; 1) membuat pertanyaan-pertanyaan; 2) data yang didapatkan dari partisipan atau subyek penelitian harus dikumpulkan secara rinci; 3) melakukan analisis data secara induktif mulai dari yang umum ke yang khusus; 4) memberi makna pada data.¹⁴⁸ Creswell menjelaskan bahwa peneliti yang menggunakan penelitian kualitatif harus menggunakan sudut pandang yang bersifat induktif,

¹⁴⁵ Putnam, L. L., & Banghart, S. (2017). *Interpretive Approaches. The International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1–17. <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc118>, hlm. 4

¹⁴⁶ Levers, M. J. D. (2013). *Philosophical paradigms, grounded theory, and perspectives on emergence. Sage Open*, 3(4), 1–6. <https://doi.org/10.1177/2158244013517243>, hlm. 3

¹⁴⁷ Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Pustaka Pelajar., hlm. 4

¹⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 5

memberikan makna individual, dan mendeskripsikan secara rinci kerumitan dalam suatu masalah.¹⁴⁹

Adapun menurut Sugiyono, menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki landasan postpositivisme dimana metode penelitian kualitatif juga disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan secara alami. Adapun yang menjadi instrument kunci dalam penelitian kualitatif adalah peneliti yang harus memiliki wawasan dan teori yang luas sehingga peneliti bisa mengajukan pertanyaan, melakukan analisis, mendeskripsikan situasi atau permasalahan sosial yang diteliti dengan memberikan makna yang jelas. Seperti halnya yang dikatakan oleh Creswell bahwa, para peneliti dengan metode kualitatif harus memiliki analisis cara pandang yang induktif dan lebih berfokus pada makna.¹⁵⁰ Pada dasarnya peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami terkait dengan penanganan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum kabupaten Gresik dalam pengaduan kerusakan jalan melalui APALAN sehingga akan mendapatkan deskripsi gambaran yang lebih detail terkait dengan penanganan aduan yang dilakukan dengan ditinjau dari aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi pada perspektif *good governance*.

Adapun dijelaskan dalam buku Creswell bahwa penelitian kualitatif memiliki beberapa jenis penelitian, yaitu; 1) penelitian naratif; 2) penelitian fenomenologi; 3) *Grounded theory*; 4) etnografi; dan 5) studi kasus. Adapun penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian, yaitu studi kasus. Adapun yang dimaksud dengan jenis penelitian studi kasus menurut Stake, 1995 dan Yin, 2009, 2012 dalam buku yang ditulis oleh Creswell, menjelaskan bahwa studi kasus adalah suatu rancangan penelitian yang mana ada di banyak bidang, misalnya evaluasi. Dimana dalam jenis penelitian studi kasus ini, peneliti akan memberikan deskripsi analisis yang mendalam terkait dengan suatu kasus yang mana seperti program, peristiwa, aktivitas, proses, atau individu atau

¹⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 5

¹⁵⁰ Sugiyono, Op.Cit., hlm. 14-15

sekumpulan orang.¹⁵¹ Adapun Creswell juga menjelaskan bahwa peneliti yang menggunakan jenis ini harus menyatukan semua data secara rinci dan detail dengan menggunakan prosedur pengumpulan data yang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.¹⁵² Sehingga pada dasarnya jenis penelitian studi kasus akan relevan dengan penelitian ini dikarenakan penelitian ini akan menjawab tentang bagaimana aktivitas penanganan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik dalam melayani aduan masyarakat terkait kerusakan jalan kabupaten melalui aplikasi APALAN jika ditinjau dari fokus aspek responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi pada perspektif *good governance*.

1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan tipe deskriptif. Adapun tipe penelitian yang deskriptif menurut Sugiyono, adalah memberikan gambaran secara rinci dan lengkap terkait dengan suatu fenomena atau obyek yang diteliti.¹⁵³ Sehingga dalam penelitian deskriptif, peneliti harus mendeskripsikan secara rinci atau mendeskripsikan dengan mendalam untuk menjelaskan suatu fenomena tertentu. Adapun Neuman, dalam bukunya menjelaskan bahwa tipe penelitian deskriptif adalah penelitian yang menyajikan atau memberikan gambaran secara detail, rinci, dan kaya akan deskripsi terkait dengan situasi, lingkungan, sosial, atau hubungan untuk menjawab pertanyaan seperti bagaimana, siapa, kapan, dan dimana.

Neuman menjelaskan bahwa pada dasarnya penelitian yang menggunakan tipe deskripsi akan memberikan suatu gambaran tentang sebuah fenomena dengan mendetail, akurat, spesifik, dan kaya akan deskripsi. Selain itu, penelitian deskriptif untuk melihat data baru yang belum pernah ada serta menciptakan kategori dan klasifikasi jenis, memberikan penjelasan terkait langkah dan tahapan.¹⁵⁴ Dalam penelitian ini

¹⁵¹ Creswell, J. W., Op.Cit., hlm. 19

¹⁵² *Ibid.*, hlm. 19

¹⁵³ Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta., hlm. 20

¹⁵⁴ Neuman, W. L. (2013). Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7

pada dasarnya memberikan gambaran terkait dengan suatu fenomena permasalahan dalam penanganan layanan aduan melalui APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik ditinjau dari perspektif *good governance* yang berfokus pada aspek akuntabilitas, renponsivitas, dan transparansi.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Pada dasarnya lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan sebagai penelitian itu dilakukan. Lokasi penelitian sangat penting karena memberikan bantuan kepada peneliti untuk menentukan dan mengambil data dan informasi yang valid. Menurut Creswell, menjelaskan dalam bukunya bahwa penelitian kualitatif harus memilih dan melakukan perencanaan atau *purposefully select* dalam menentukan informan dan lokasi penelitian karena dengan demikian dapat membantu peneliti dalam memahami permasalahan yang ada.¹⁵⁵ Oleh karena itu melihat pentingnya lokasi penelitian, peneliti menentukan lokasi penelitian menggunakan purposive yang didasarkan pada pertimbangan tertentu untuk dijadikan sumber data.¹⁵⁶ Adapun Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Gresik, tepatnya di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik. Pada dasarnya ada beberapa pertimbangan dalam memilih lokasi penelitian ini, yaitu;

1. Kabupaten Gresik menjadi salah satu kabupaten di Jawa Timur yang memiliki kondisi kerusakan jalan yang parah di beberapa daerah.
2. Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik memiliki inovasi dalam pengaduan online terkait kerusakan jalan melalui APALAN (Aplikasi Pengaduan Layanan Pengguna Jalan) yang dimana layanan pengaduan online ini belum diterapkan di kabupaten-kabupaten di Jawa Timur yang memiliki kondisi kerusakan jalan.

(7th ed.). PT. Indeks., hlm. 44

¹⁵⁵ Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Pustaka Pelajar., hlm. 253

¹⁵⁶ Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta., hlm. 300

Alamat: Jalan Doktor Wahidin Sudirohusodo No.247, Kebomas, Dahanrejo, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61124

3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik
4. Kecamatan Kedamean/Wringinanom. Adapun pertimbangan peneliti untuk meneliti di lokasi ini, yaitu dikarenakan Kecamatan Wringinanom banyak dikeluhkan oleh pengguna APALAN terkait dengan kondisi jalan yang mengalami kerusakan yang cukup parah. Memiliki kondisi jalan rusak parah sepanjang 2,5 km.
5. Kecamatan Balongpanggang, memiliki kondisi jalan rusak sekitar 2 km.

Kecamatan yang dipilih sebagai lokasi penelitian, didasarkan pada daerah yang sering dikeluhkan masyarakat Gresik terkait dengan kerusakan jalan dengan didukung pada data terkait dengan kondisi jalan di Kabupaten Gresik yang mengalami kerusakan berat dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 1. 6. Kondisi jalan rusak berat di Kabupaten Gresik tahun 2020

No.	Nama Ruas Jalan	Kecamatan yang Dilalui	Panjang Jalan Kondisi Rusak Berat (km)
1.	Sidoraharjo-Kesamben Kulon	Kedamean/Wringinanom	2,55
2.	Klotok-Babatan	Balongpanggang	2
3.	Perning-Kesamben Kulon	Wringinanom	1,9

4.	Duduk Sampeyan- Betoyo Guci	Duduk Sampeyan/Manyar	1,8
5.	Betoyo- Dagang	Manyar	1,6
6.	Bulurejo- Randegan	Benjeng/Kedamean	1,4
7.	Menganti- Banjaran	Menganti-Driyorejo	1,2
8.	Banjarsaru- Gedang Kulut	Cerme	0,6
9.	Segoromadu- Prambangan	Kebomas	0,6
10.	Bringkang- Lampah	Menganti/Kedamean	0,4
11.	Wringinamon- Kesamben Kulon	Wringinanom	0,4
12.	Prambangan- Banjarsari	Kebomas/Cerme	0,4
13.	Jl. RE Martadinata	Gresik	0,4
14.	Domas-Gluran Ploso	Benjeng/Menganti/Kedamean	0,2
15	Kedamean- Widoro Anomo	Kedamean	0,2

Sumber: Dokumen Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Ruang
Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik Tahun 2020¹⁵⁷

¹⁵⁷ Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Ruang Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik. (2022).

1.8.3 Teknik Penentuan Informan

Penelitian kualitatif harus ada informan yang menjadi pihak yang memberikan informasi secara detail kepada penelitian terkait dengan kondisi permasalahan dalam penelitian. Oleh karena itu, informan menjadi sangat penting bagi para peneliti untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Dalam penentuan informan menggunakan *purposive* Adapun yang dimaksud dengan *purposive sampling* menurut Sugiyono, teknik *purposive* adalah penentuan informan dengan menganggap bahwa pihak tersebut sebagai pihak yang paling tahu tentang kondisi yang akan diteliti dan juga pihak tersebut dianggap sebagai pihak yang berkuasa atau memiliki kapasitas untuk menjelaskannya.¹⁵⁸ Teknik penentuan informan ini dianggap cocok dalam memahami permasalahan penelitian, yaitu terkait dengan penanganan pelayanan pengaduan online melalui APALAN yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik. Adapun beberapa informan pemberi layanan yang dianggap memiliki kapasitas dan kemampuan untuk menjelaskan permasalahan ini, yaitu;

1. Bapak Eddy Pancoro yang memiliki jabatan sebagai Kepala Bidang Bina Marga pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik
2. Bapak Fifin Ahmadi yang memiliki jabatan sebagai PPTK Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
3. Mbak Mutri Wara Artatri selaku Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik
4. Mbak Gresika yang memiliki jabatan sebagai Staff Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik

Dokumen Kerusakan Jalan Kabupaten Gresik Tahun 2020.

¹⁵⁸ *Ibid.*, hlm. 300

5. Mbak Riza Staff Staff Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik
6. Mas Febri Staff Seksi Pembangunan Jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik
7. Bapak Kaharudin memiliki jabatan sebagai Staff Seksi Pembangunan Jalan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Bidang Bina Marga Kabupaten Gresik
8. Bapak Puji Atmiko sebagai Mandor tau Tim Koordinasi URC Bina Marga Kabupaten Gresik (Penanganan Kerusakan Jalan di Lapangan) Wilayah Kota

Kemudian pihak pengguna layanan aplikasi APALAN sebagai informan yang memiliki peran sebagai peneriman layanan. Penggunaan APALAN dan beberapa masyarakat umum memiliki potensi untuk menjawab pertanyaan mengenai permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, berikut ini yang termasuk pengguna layanan:

1. Bapak Hadi Ismail (35 Tahun), Pengguna APALAN yang berdomisili di Kecamatan Suci Kabupaten Gresik, berprofesi sebagai Dosen
2. Bapak Felly Mona (34 Tahun), Pengguna APALAN yang berdomisili di Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik, berprofesi sebagai Karyawan Swasta
3. Bapak Ara Sugiasto (40 Tahun), Pengguna APALAN yang berdomisili di Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik, berprofesi sebagai Marketing Lampu Philips
4. Mas Setiawan Adi Pratama (24 Tahun), Pengguna APALAN yang berdomisili di Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik, berprofesi sebagai Sales Regulator.

5. Bapak Jerry, Pengguna Twitter berdomisili di Kecamatan Menganti, sebagai Freelance.
6. Imilda Rahmi (22 Tahun), masyarakat umum berdomisili di Kecamatan Balongpanggang, mahasiswa
7. Muhammad Rozaq (21 Tahun), masyarakat umum berdomisili di Kecamatan Wringinanom, pegawai
8. Bapak Dani Kurniawan (34 Tahun), Pengguna Twitter, berdomisili di Kecamatan Menganti berprofesi sebagai Pegawai BUMN
9. Fanny Nur Rachmawati (25 Tahun), masyarakat umum berdomisili di Kecamatan Manyar, berprofesi sebagai guru
10. Mbak Firoh, masyarakat umum berdomisili di Kecamatan Manyar
11. Bapak Nurul Mukhid selaku Sekretaris Kecamatan Balongpanggang
12. Bapak Sugiarto selaku Kasi Pembangunan Pihak dari Kecamatan Wringinanom
13. Bapak Dedi Tanjung selaku Pihak dari Kecamatan Kedamean

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data penelitian kualitatif, peneliti harus melakukan pengumpulan data dengan sebanyak dan sedetail dengan jangka waktu yang tepat ketika mengumpulkan informasi di lokasi penelitian. Adapun menurut Creswell, pengumpulan data pada penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut.¹⁵⁹

1. Observasi

Adapun observasi ini dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lapangan, membaur dengan informan untuk melakukan pengamatan terkait dengan perilaku dan aktivitas para informan atau

¹⁵⁹ Creswell, J. W., *op. cit.*, hlm 254

individu-individu di lokasi penelitian tersebut. Ketika melakukan observasi, peneliti mengamati dengan berbagai cara, yaitu dengan melakukan perekaman ataupun membuat catatan yang dilakukan secara terstruktur maupun semitruktur. Contohnya, memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada informan yang perlu diketahui oleh peneliti, yaitu terkait dengan aktivitas-aktivitas informan atau individu yang dilakukan ketika mereka berada di lokasi penelitian.¹⁶⁰

Dalam penelitian ini, peneliti datang ke tempat kegiatan yang akan diteliti yaitu di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dan beberapa kecamatan di Kabupaten Gresik. Hasil yang diharapkan dalam observasi ini, yaitu dapat mengetahui penanganan yang dilakukan oleh pihak terkait dalam aduan yang disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Gresik melalui aplikasi APALAN.

2. Wawancara

Adapun menurut Creswell, peneliti yang menggunakan penelitian kualitatif bisa mengumpulkan data dengan wawancara. Adapun wawancara tersebut dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu;¹⁶¹

a. *Face to face interview* (Wawancara Terbuka)

Adapun wawancara ini adalah wawancara yang dilakukan dengan bertatap muka, atau berhadap-hadapan dengan informan atau partisipan. Dimana dalam wawancara *face to face interview*, peneliti melakukan wawancara perorangan.

b. *Focus group interview* (Wawancara Tidak Terstruktur)

Adapun pada wawancara ini dilakukan dengan membentuk kelompok tertentu yang terdiri dari enam hingga delapan partisipan atau informan perkelompok. Adapun wawancara yang dilakukan dengan *focus group interview* harus memberikan pertanyaan yang bersifat umum dan terbuka yang dibuat untuk

¹⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 254

¹⁶¹ *Ibid.*, hlm. 254

memberikan atau mengetahui pandangan, gagasan, opini para informan atau partisipan.

- c. Wawancara dengan menggunakan telepon atau email lewat internet.

Adapun menurut Creswell wawancara bisa dilakukan dengan memanfaatkan telepon mendapatkan informasi secara langsung. Selain itu juga wawancara bisa dengan memanfaatkan email melalui internet.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan *face to face interview* secara mendalam dan melakukan wawancara dengan menggunakan telepon atau email dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak terstruktur dan terbuka agar mendapatkan informasi yang luas mengenai persepsi atau pendapat pihak terkait, yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik, beberapa Kecamatan di Kabupaten Gresik, serta pengguna dalam aplikasi APALAN.

3. Dokumen

Adapun Creswell, menjelaskan bahwa pengumpulan data pada penelitian kualitatif juga bisa dengan mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif atau *qualitative documents*. Dalam pengumpulan dokumen ini, Creswell membagi dokumen tersebut menjadi; 1) dokumen publik, yaitu seperti koran, makalah, laporan kantor, data statistic, dan lain-lain; 2) dokumen privat, yaitu terdiri dari surat, email, buku harian, diari.¹⁶² Sedangkan, dalam buku yang ditulis oleh Neuman menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif bisa mengambil data dari informasi statistik yang resmi. Dimana data yang bersifat resmi ini bisa dijadikan data yang semakin memperkuat terkait dengan kondisi lokasi atau obyek penelitian.¹⁶³ Adapun dalam penelitian ini yaitu, data

¹⁶² Creswell, J. W., *Op.Cit.*, hlm 255

¹⁶³ Neuman, W. L., *Op.Cit.*, 58

yang diambil dari *website* atau laman resmi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik, contohnya seperti Laporan Hasil Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

4. Materi Audio dan Visual Kualitatif

Menurut Creswell dalam bukunya dijelaskan bahwa pengumpulan data bisa dilakukan dengan berupa foto, objek seni, videotape, atau segala jenis apapun yang terdapat bunyi atau suara.¹⁶⁴ Dimana Neuman juga menjelaskan bahwa dokumentasi berupa foto yang ada di unit atau lokasi penelitian bisa digunakan untuk pengumpulan data.¹⁶⁵ Dalam penelitian ini akan menggunakan video yang diupload oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik yang diupload melalui Instagram dan Youtube Unit Reaksi Cepat Kabupaten Gresik.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Menurut Neuman, analisis data adalah suatu proses yang bersifat sistematis dalam mengatur, mengintegrasikan, dan melakukan pemeriksaan terkait dengan penelitian yang dilakukan untuk mencari pola, hubungan, dan data dengan detail dan spesifik dimana dalam analisis, peneliti dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan serta memperluas teori.¹⁶⁶ Analisis data kualitatif menurut Creswell, yaitu memberikan pemaknaan data dalam bentuk tulisan atau gambar. Dalam analisis data ini, peneliti harus melakukan pemilahan pada data dan kemudian melakukan penyusunan ulang.¹⁶⁷ Adapun Sugiyono, menjelaskan bahwa analisis data adalah proses penyusunan data dilakukan secara sistematis terkait data yang ditemukan di lapangan atau lokasi penelitian baik melalui wawancara, pencatatan di lapangan, dokumentasi, atau melakukan kategori data untuk dilakukan penyusunan dalam bentuk suatu pola serta melakukan pemilahan

¹⁶⁴ Creswell., *Op. Cit.*, hlm 255

¹⁶⁵ Neuman., *Op. Cit.*, hlm. 57

¹⁶⁶ *Ibid.*, hlm. 477

¹⁶⁷ Creswell., *Op. Cit.*, hlm. 260

data terkait apa yang penting dan relevan, apa yang harus dipelajari sehingga di tahap akhir peneliti membuat kesimpulan terkait obyek penelitian yang lebih mudah dipahami.¹⁶⁸

Menurut Siyoto, menjelaskan dalam bukunya bahwa analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan cara induktif, yaitu diawali dengan fakta empiris bukan teori. Dimana dalam analisis data penelitian kualitatif, peneliti harus turun ke lapangan untuk memahami, mempelajari, memaknai, serta melakukan penarikan kesimpulan terkait dengan fenomena yang ada di lokasi penelitian.¹⁶⁹

Dari beberapa uraian mengenai analisis data pada penelitian kualitatif, menunjukkan bahwa yang harus dilakukan pertama kali oleh peneliti adalah mengumpulkan data, melakukan penyusunan pada data tersebut secara sistematis melalui pemilahan data, kemudian disusun ulang. Adapun untuk menjelaskan analisis data pada penelitian ini, menggunakan analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles et al., yaitu;¹⁷⁰

1. *Data Condensation*

Setelah melakukan penelitian di lapangan atau di lokasi penelitian, peneliti akan mendapatkan banyak data dari informan dalam jumlah yang sangat banyak. Semakin lama peneliti melakukan penelitian di lapangan atau lokasi penelitian, maka akan semakin banyak, kompleks, detail, dan rinci data yang didapatkan. Sehingga setelah mendapatkan banyak data kemudian peneliti memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrasikan semua data yang didapatkan baik melalui observasi, wawancara, pengumpulan dokumen atau yang lainnya. Dalam penelitian ini, data *condensation* dilakukan untuk

¹⁶⁸ Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta., hlm. 244

¹⁶⁹ Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing., hlm. 99

¹⁷⁰ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications., hlm. 31

memberi penajaman, menyortir, bahkan membuang, dan mengatur data agar lebih fokus untuk dapat menarik kesimpulan diakhir penelitian.

2. *Data Display*

Langkah selanjutnya setelah melakukan *data condensation*, yaitu membuat tampilan data atau *data display* yaitu agar data bisa disusun dengan sedemikian rupa dan dapat dipahami dengan mudah. Adapun *data display* dilakukan karena menurut Miles et al., menjelaskan bahwa tampilan data yang memiliki struktur buruk, teks yang diperpanjang menciptakan kesulitan untuk memproses informasi.¹⁷¹ Sehingga Miles et al., memilih agar penelitian kualitatif mengumpulkan informasi yang terorganisir menjadi bentuk yang ringkas, misalnya dengan membuat matriks, bagan, tabel, grafik *flowchart*, dan lain-lain yang sejenis agar membuktikan bahwa peneliti memiliki kemampuan analisis yang baik dalam memahami apa yang terjadi.¹⁷² Adapun dalam penelitian ini, *data display* ditunjukkan dalam bentuk bagan, tabel, atau grafik.

3. *Drawing and Verifying Conclusions*

Adapun langkah terakhir dalam analisis data menurut Miles dan Huberman, yaitu terkait dengan langkah kesimpulan dan verifikasi. Pada dasarnya kesimpulan adalah untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan bagian awal penelitian akan tetapi hal tersebut bisa berubah dan berkembang setelah peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan menganalisis hingga menghasilkan semua temuan yang baru yang belum pernah dibahas oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Menurut Miles et al., menjelaskan bahwa peneliti yang kompeten akan memegang kesimpulan yang ringan, mempertahankan keterbukaan, walaupun pada awalnya kesimpulan

¹⁷¹ *Ibid.*, hlm. 31

¹⁷² *Ibid.*, hlm. 32

yang dibuat tidak jelas, tetapi kemudian semakin eksplisit dan memiliki alasan yang kuat karena didukung dengan data yang valid.¹⁷³

1.8.6 Teknik Keabsahan Data

Menurut Creswell dalam penelitian dibutuhkan adanya identifikasi dan pembahasan tentang akurasi hasil penelitian. Teknik keabsahan data dibutuhkan untuk menguji keakuratan data pada penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan dan dapat meyakinkan pembaca akan akurasi penelitian.¹⁷⁴ Adapun untuk memeriksa tingkat akurasi atau keabsahan data di penelitian ini, yaitu dengan menggunakan strategi triangulasi atau *triangulate*. Menurut Creswell, menjelaskan bahwa triangulasi dilakukan dengan melakukan pemeriksaan bukti dari sumber data yang ada di penelitian ini yang kemudian digunakan untuk membangun justifikasi tema. Dalam membangun tema yang didasarkan pada data yang ada dalam penelitian ini, maka dapat menambah akurasi atau validitas penelitian. Sedangkan, menurut Neuman menjelaskan bahwa triangulasi dapat membangun prinsip dalam penelitian sosial agar lebih banyak melakukan pengamatan dan melihat dari berbagai macam sudut pandang atau perspektif yang berbeda.¹⁷⁵

Adapun dalam penelitian ini, yaitu menggunakan teknik dalam memeriksa keabsahan data menurut Miles et al., (2014, p. 262) dengan cara melakukan sebagai berikut.¹⁷⁶

1. Perbandingan dengan semua data-data yang ditemukan selama observasi di lapangan atau lokasi penelitian.

Pada dasarnya, dengan menggunakan triangulasi seperti yang dikemukakan oleh Neuman bahwa dalam melakukan penelitian harus mengamati dari berbagai sudut pandang yang berbeda tidak hanya satu

¹⁷³ *Ibid.*, hlm. 32

¹⁷⁴ Creswell., *Op.Cit.*, hlm. 269

¹⁷⁵ Neuman, W. L., *Op.Cit.*, hlm 166

¹⁷⁶ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J., *Op.Cit.*, hlm. 262

sudut pandang saja. Dengan melihat dari berbagai sudut pandang yang berbeda, dapat dilakukan perbandingan dan mengkategorikan semua data yang didapatkan selama observasi di lapangan, mana yang memiliki pandangan yang sama, pandangan yang berbeda, atau pandangan yang spesifik.

2. Perbandingan hasil wawancara dari semua informan dan memahami perspektif masing-masing informan.

Adapun dengan ini, peneliti membandingkan antara informasi yang didapatkan dari satu informan dengan informan yang lain terkait dengan obyek yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini, yaitu terkait dengan penanganan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik dalam mengelola aduan kerusakan jalan kabupaten melalui APALAN.

3. Perbandingan hasil wawancara dengan dokumen resmi

Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan dengan membandingkan atau mencocokkan wawancara para informan dengan dokumen pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan dan bersifat relevan. Dalam hal ini, yang dilakukan peneliti untuk menguji keabsahan data adalah dengan melakukan perbandingan antara hasil wawancara dengan segala bentuk dokumen yang didapatkan oleh peneliti terkait dengan obyek penelitian.