



**RESPONSIVITAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA MALANG
TERHADAP TINGGINYA TINGKAT PENGADUAN MASYARAKAT
STUDI PADA BIDANG PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

HENDRA HAFID RISALBI

NPM. 217.01.09.1.002



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

2021

RINGKASAN

Hendra Hafid Risalbi, 2021, NPM 21701091002, program studi administrasi publik fakultas ilmu administrasi universitas islam malang, Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Merespon Pengaduan Masyarakat, Dosen Pembimbing I: Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen Pembimbing II: Dr. Hayat, S. AP., M.Si

. Responsivitas merupakan bentuk kepekaan dan kemampuan dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk dalam pemberian pelayanan terhadap pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat dan faktor penghambatnya. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian deskriptif - kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam artikel ini menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang cukup responsive, hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan pada pengaduan masyarakat setiap bulan khususnya pada tahun 2020. Selain itu, responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang juga dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanannya, yaitu: (1) *Tangible* atau bukti fisik, (2) *Reliability* atau kehandalan, (3) *Responsivines* atau daya tanggap, (4) *Assurance* atau jaminan, dan (5) *Emphaty* atau empati. Namun, pada implementasi pelayanan tersebut terdapat hambatan yakni banyaknya masyarakat yang belum paham tentang prosedur laporan pengaduan, adanya pengaduan yang tidak sesuai dengan fakta di lapangan, adanya masyarakat yang sering menuntut kecepatan penanganan dari instansi, dan sering terjadinya *miss communication* kepada masyarakat yang berdampak pada keterlambatan waktu penanganan

Kata kunci : *Pelayanan, Masyarakat, Pertanggungjawaban, Respon*

SUMMARY

Hendra Hafid Risalbi, 2021, NPM 21701091002, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Malang Islamic University, Public Service at the Malang City Transportation Office in Responsible for Responding to Public Complaints, Supervisor I: Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Supervisor II: Dr. Hayat, S.AP., M.Si.

. Responsiveness is a form of sensitivity and ability of the government in providing services, including in the provision of services to public complaints made by the Malang City Transportation Service. This article aims to determine the responsiveness of the Malang City Transportation Service to the high level of public complaints and the inhibiting factors. To find out this type of research is descriptive - qualitative, with interview, observation and documentation data collection techniques. This article shows that the responsiveness of the Malang City Transportation Service is quite responsive, this is evidenced by the decrease in the level of public complaints every month, especially in 2020. In addition, the responsiveness of the Malang City Transportation Service can also be seen from the service quality indicators, namely: (1) Tangible or physical evidence, (2) Reliability or reliability, (3) Responsiveness or responsiveness, (4) Assurance or assurance, and (5) Empathy or empathy. However, in the implementation of these services, there are obstacles, namely the number of people who do not understand the procedure for reporting complaints, the existence of complaints that are not in accordance with the facts on the ground, the existence of people who often demand speedy handling from agencies, and frequent miss communication to the public which has an impact on delays handling time.

Keywords: Service, Community, Accountability, Response

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan, lebih fokusnya pada pelayanan yang sering terdapat suatu masalah yaitu pelayanan pengaduan. Disini peranan administrasi negara sangat dibutuhkan, karena ini merupakan sebuah cerminan demokratis di negeri ini sehingga bisa jadi tolak ukur nantinya seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Hayat (2018) pelayanan publik dapat dipahami dengan istilah usaha sekelompok orang atau instansi yang disebut juga organisasi dengan ini pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah untuk mencapai tujuan dalam melayani masyarakat, sehingga pelayanan publik lebih dikenal sebagai public service dalam ilmu administrasi publik.

Menurut Mindarti (2013) dalam berbagai pengaduan tidak semua pengaduan dapat diproses dengan segera ada beberapa pertimbangan yang harus dipahami dari pengaduan yang diajukan kepada pihak substansi tersebut, Karena menyangkut beberapa point yaitu tanggung jawab dan pelaksanaan yang harus segera diproses. Sementara itu menurut jurnal mursalin (2018:4) bahwa memang pengaduan sangat dibutuhkan dan merupakan suatu sumber informasi yang sangat dibutuhkan bagi publik dan kedepannya bisa digunakan sebagai tolak ukur evaluasi pelayanan yang belum tercapai selama ini ke pada

publik/steakholder, sehingga perlu desain sistem baru dalam menangani keluhan ini agar bisa memperbaiki kualitas kedepannya. Disebutkan bahwa proses pengaduan memang perlu waktu yang tidak sedikit dalam sebuah penanganan yang sesuai diharapkan, akan tetapi pengaduan tetap menjadi suatu pekerjaan yang harus diperbaiki atau dilayani dengan banyak pertimbangan agar sesuai apa yang diharapkan oleh pihak yang mengajukan pengaduan tersebut. Agar segera diproses maka semua pengaduan memang harus didukung laporan yang sesuai prosedur, sehingga bisa memeperkuat proses pengajuan dan bisa segera dilaksanakan.

Menurut Undang-Undang KEPMENPAN nomor 118 tahun 2004 sebuah pengaduan merupakan bentuk pengawasan dari masyarakat yang selalu melihat atau mengevaluasi yang disampaikan oleh pemerintah baik itu lisan maupun tertulis yang didalamnya berupa pikiran,saran, gagasan, keluhan, dan pengaduan yang bertujuan membangun bersama. Dalam peraturan Presiden tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan pada pasal 36 dan pasal 37 Undang-undang nomor 25 tahun 2009, sebagai pelayan publik diharuskan dan diwajibkan untuk menyediakan sarana kepada publik/masyarakat dan menugaskan kepada pelaksana pelayan publik harus berkompeten dalam mengelola pengaduan yang bisa dipertanggungjawabkan secara penuh demi kepentingan publik.

Hal yang bisa dipungkiri terjadinya pengaduan akan sering terjadi dikarenakan tidak puas masyarakat atau publik dalam merasakan sisi pelayanan yang diinginkan, lalu seakan-akan para pelaku pengaduan benar-

benar merasa dirugikan bila pelayanan yang di berikan oleh subtansi tidak ada perubahan selama mereka masih berkelanjutan mengajukan pengaduan pada subtansi tersebut. Pada isi Undang-undang KEMENPAN nomor 118 tahun 2004. Pengaduan yang berstruktur pada pengawasan, yaitupengaduan masyarakat yang terkandung informasi dan adanya indikasi terjadinya penyirnpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang bisa mengakibatkan kerugian atau kepercayaan masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Dijelaskan Pada Undang-undang tahun 2009 No. 25 membahas sepenuhnya tentang pelayanan publik, yang perlu digaris bawahi dalam pasal 1 telah dijelaskan pelayanan publik merupakan kebutuhan dalam pemenuhan kewajiban bagi aparatur. untuk melayani baik itu jasa, barang, dan pelayanan administratif lainnya yang telah di atur pada Undang-undang tersebut untuk melayani setiap warga negaranya yang menyediakan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut.

pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat memang mengungkapkan ketidakpuasan masyarakat atas kinerja pemerintah dan juga pelayanan yang diberikan yang bisa berakhir tuntutan publik sehingga hal ini akan memperumit keadaan dan terjadi kesalah pahaman antara masyarakat dengan pemerintah terkait termasuk birokrasi Setiawan (2013:2).

Di kutip pada jurnal hayat (2016) di perlukan sebuah teori fingsional struktural untuk kepentingan dalam menstabilkan masyarakat dari segi emosional masyarakat dan mencegah konflik yang terlalu dipaksakan sehingga

nanti terjadinya sebuah simpangsiur informasi dan menimbulkan efek yang berdampak pada masyarakat menerima informasi tersebut.

Menurut larasati (2016) dalam penanganan pengaduan publik bisa disebut juga sebuah proses atau rangkaian yang didalamnya meliputi observasi, monitoring, observasi, konfirmasi, klarifikasi dan yang akan dikaji lebih dalam pada pemeriksaan dimana bertujuan untuk mengungkap kebenaran pengaduan yang diajukan oleh pihak masyarakat.

Pengaduan yang terstruktur atau sesuai pedoman akan berpotensi membuahkan hasil yang maksimal karena tidak hanya di lihat dari laporan pihak pengaju pengaduan tersebut, Akan tetapi dari awal harus dilihat apa maksud dan tujuan utama dari pelaporan pengajuan pengaduan tersebut sehingga bisa menjadi alat data pendukung oleh subtansi yang akan memproses pengaduan tersebut. Dari hal kecil pengaduan yang sering berhubungan dengan pelayanan memang sedikit sensitif kurang lebih dari segi komunikasi pada saat pelayanan terhadap pihak pelapor pengaduan sehingga itu bisa menjadi salah satu ukuran bagaimana proses pelayanan pada awal pengajuan pelaporan pengaduan.

Informasi yang diterima oleh pihak masyarakat memiliki pengaruh besar juga dalam pengertiannya oleh karena itu sosialisasi dari awal dalam suatu kebijakan memang perlu di ratakan sehingga tau apa yang belum bisa di terima oleh kebijakan tersebut demi memangkas angka pelaporan pengaduan dari pihak masyarakat, sehingga tidak melepas kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah/subtansi terkait.

Menurut Rinaldi (2012) pelayanan publik memang secara otomatis akan menjadi image atau citra bagaimana kinerja pada sebuah birokrasi, karena disemua negara pelayanan publik memang sangat dipantau oleh publik sehingga negara tersebut patut meningkatkan kualitas pelayanan demi image atau citra baik pemerintahan di suatu negara tersebut baik kedepannya. karena suatu negara juga tidak lepas dari istilah birokrasi.

Birokrasi dalam pelayanan publik sudah lumrah ditemui memang tidak bisa lepas dari sangkut pautnya dengan birokrasi karena masyarakat akan selalu tertanam istilah tersebut pada pelayanan publik ini, sehingga pelayanan publik akan membawa persepsi publik kearah birokrasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam setiap pelayanan publik disuatu negara. Pada pelayanan publik tidak bisa disamakan dengan pelayanan pada umumnya karena pelayanan publik memang lebih terkhusus kebanyakan terbanyak pada unsur apaatur atau pemerintahan disuatu negara, pelayanan publik ini memang harus benar benar tau apa yang dibutuhkan oleh publik/steakholder karena itu sedikit sensitif apabila pelayanan publik tidak sesuai apa yang diharapkan oleh publik/masyarakat tersebut.

Menurut Hayat (2018) yang perlu digaris bawahi dalam kebutuhan masyarakat perlu keprofesionalan dalam melakukan pelayanan publik dan didalamnya telah ada pengaturan administrator yang gunanya untuk menumbuhkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sehingga bisa benar benar tau dan terselesaikan apa yang di butuhkan masyarakat. Dengan didukungnya sikap aparatur dalam melayani publik sehingga masyarakat pun

akan puas terhadap pelayanan tersebut dan juga bisa menjadi bentuk apresiasi termasuk kolektifitas terhadap pelayanan publik yang baik. Akan tetapi, pelayanan publik perlu menggunakan sistem informasi yang baik, yang didalamnya mengandung beberapa unsur dalam segi pelayanan yaitu inovasi yang diterapkan dalam pelayanan guna untuk memangkas birokrasi rumit yang sekarang marak terjadi pada beberapa paratur. Gunanya sistem informasi akan terlihat pada saat pelayann yang lebih mudah dan memangkas proses-proses panjang yang memerlukan banyak waktu.

Menurut Siagian (2018) bahwa seluruh hubungan, baik itu formal dan informal perlu adanya pembentukan binaan dalam suatu organisasi aparatur guna menciptakan teamwork yang intim dan harmonis dalam segi komunikasi sehingga akan terbiasa komunikasi dengan baik kepada siapapun dan dengan mudah menjadi kebiasaan sehingga tercapai apa yang dituju dalam pekerjaan di sebuah aparatur atau subtansi tersebut.

Hubungan baik dalam sebuah organisaasi aparatur pemerintah setidaknya membuat atau menciptakan susna atau lingkungan kerja menjadi lebih baik dari sebelumnya, dengan cara kerjasama dan kekeluargaan dalam menjalankan tugas ,elaksanakan pelayanan terhdadap publik/masyarakat yang memerlukan pelayanan pemerintah.

Menurut Hayat (2016) dijelaskan bahwa berorientasi dengan baik merupakan suatu cerminan pelayanan baik oleh sebab itu harus dikedepankan persolan pemikiran pelayanan prima yang bisa berdampak pada kepuasan

penerima pelayanan, sehingga akan menjadi suatu tolak ukur seberapa baik pelayanan prima yang di berikan kepada penerima pelayanan tersebut.

Memang terlihat dari kenyataan sekarang banyak miss comunication atau salah paham dalam komunikasi bisa saja mengakibatkan ketidak maksimalan dalam memproses sebuah pelayanan publik, karena selalu berkaitan dengan data yang diajukan ataupun data penunjang pada saat proses pelayanan disebuah aparatur negara. Jalan keluar ini memang harus ditumbuhkan komunikasi yang baik di dalam organisasi pemerintahan tersebut, guana tidak ada kesalah pahaman dalam melayani publik nantinya yang bisa berakibat fatal baik itu citra maupun kinerja aparatur.

Menurut kurniawan (2016) pelayanan publik ada sedikitnya 3 teoritis fungsi utama yang wajib di jalankan yaitu public sevice function yaitu tentang bagaimana fungsi sebenarnya pelayanan publik, dan selanjutnya developmen function yaitu fungsi daripada pembangunan yang berguna bagi masyarakat dalam dunia pelayanan publik, dan yang terkahir yaitu protection function yaitu memproteksi semua publik dengan menyediakan pelayanan publik dengan sepenuh hati agar tercapai tujuan yang dituju oleh pihak aparatur atau subtansi negara.

Menurut hayat (2013) pelayanan memang banyak menemukan tantangan yang begitu sulit karen banyak yang menuntut agar semua proses pelayanan di berikan sesuai apa yang di minta masyarakat, hal ini merupakan tuntutan masyarakat yang perlu dipelajari karena semua berawal dari evaluasi

pelayanan selama ini pada instansi terkait yang berhubungan juga dengan pelayanan prima.

Dalam pelayanan tidak luput dari sebuah tanggungjawab yang besar dan banyak tantangan yang ditemukan dan disitulah semua akan menjadi adaptasi bagaimana menemukan jalan keluar dalam sebuah permasalahan dan tantangan yang harus dihadapi, sehingga bisa menggunakan metode prosedur yang benar agar tidak terjadi miss komunikasi yang fatal.

Menurut Hayat (2018) pelayanan cepat dan inovatif memang harus disanggupkan bagi aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan itu bisa dilakukan dengan komitmen tinggi dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pelayanan publik ini. sehingga masyarakat pun akan merasa puas dalam pelayanan cepat ini karena didalamnya sudah tertanam komitmen melayani dengan sepenuh hati meskipun seberat apapun tugas dalam melayani, Dan memiliki rasa mengabdikan terhadap negara dalam melayani setiap warga negaranya yang sedang membutuhkan pelayanan publik tersebut.

Implementasi menurut Syahrudin (2019) merupakan aspek yang penting dalam proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan sarana dan prasarana dan juga waktu yang tepat. Pada dasarnya implementasi adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan suatu kebijakan tersebut. Implementasi juga akan berjalan secara baik jika sumber daya manusianya juga dapat mengikuti segala peraturan dalam suatu kebijakan tersebut.

Dalam suatu pengimplementasian kebijakan perlu pelayanan yang maksimal dari suatu program tersebut. Pengoptimalan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan bukanlah pekerjaan yang mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah mebudaya dalam lingkaran kebijakan pemerintahan. Salah satu aspek yang menjadikan buruknya suatu pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif. Implementasi merupakan bentuk nyata dari instansi terkait dengan fasilitas publik yang harus memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat. Implementasi atau pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Terdapat fenomena yang bisa ditemukan pada lapangan yaitu: yang pertama dalam sebuah masalah yang akan diangkat berupa sebuah tindakan merespon, terkadang banyak ditemukan sebuah permasalahan dalam merespon baik itu dari sisi keterlambatan respon dan ribetnya sistem birokrasi di dalamnya. yang kedua yaitu tentang memproses data yang diadakan, disini sering terjadi banyak ketidaktransparansi sehingga berdampak pada pengolahan data. Yang ketiga yaitu pengolahan data yang selalu menemukan masalah kurangnya informasi yang lengkap. Yang keempat pelayanan masyarakat juga sering terjadi ketidakramahan para pelaku pelayanan terhadap pihak pengaduan. Ke lima yaitu hambatan yang sering terjadi dikarenakan kurangnya bukti dalam sebuah pengaduan yang seharusnya sesuai prosedur. Yang ke

enam yaitu bagaimana penanganan pada lapangan yang diadukan oleh pihak masyarakat yang sudah diajukan, terkadang mengalami penganan yang lama atau terkenal lamban (data wawancara pada tanggal 15 februari).

Terdapat data yang didapatkan oleh peneliti yaitu sebesar 40% pada awal tahun 2019 yang sebelumnya dibandingkan dengan tahun 2020 yang memiliki persentase yang lebih tinggi 20% dari tahun 2019 ini sehingga dapat dikatakan data yang didapat dalam responsivitas pada bidang pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang bisa dikatakan mengalami perbaikan pelayanan dalam merespon pengaduan masyarakat yang memang tingkat kenaikannya hingga akhir tahun 2020 ini sebesar 391 pengaduan dan dibandingkan dengan tahun 2019 sebesar 371 pengaduan selama setahun penuh (data wawancara 20 februari 2021)

Dibandingkan dengan 2 tahun sebelumnya pada tahun 2017 dan 2018 memiliki persentase lebih merata dan tidak mengalami peningkatan pengaduan yang signifikan, data yang diperoleh pengaduan setahun penuh pada tahun 2017 berjumlah 269 dan pada tahun 2018 memiliki persentase berjumlah 278 yang lebih mendominasi pada sektor pengaduan masyarakat bagian kepengurusan perizinan dan lalulintas di kota malang. (data wawancara 21 juli 2021)

Kuantitas pada Dinas Perhubungan Kota Malang lebih mengutamakan pada persoalan pelayanan secara langsung kepada masyarakat baik laporan pengaduan ataupun pengajuan apapun, pelayanan yang mengutamakan kuantitas yang di berikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang terlihat mengalami terus

peningkatan dari segi fasilitas dan proses pelayanan kepada masyarakat terukur dari pihak masyarakat yang terus memberikan respon baik kepada Dinas Perhubungan Kota Malang ini. (data wawancara 15 februari 2021)

Komunikasi dalam berjalannya pelayanan dengan adanya *excellent service* (pelayanan prima) pada Dinas Perhubungan Kota Malang menjadi suatu motivasi selalu untuk melayani masyarakat/publik dalam berkomunikasi sehingga para staff Dinas Perhubungan Kota Malang sudah terlatih dan sudah tertanam pada semua komitmen awal bergabung pada instansi tersebut sehingga tidak perlu melakukan adanya pelatihan dan pengawasan yang berlebih pada bidang pelayanan karena sudah tahu apa yang harus dilakukan standart pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Malang ini. (data wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Dengan semua tuntutan dari masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Malang selalu mengevaluasi dan memberi sosialisasi kepada staff dan masyarakat bagaimana cara mengutarakan laporan dan prosedur pelaporan pengaduan masyarakat meliputi infrastruktur di jalan dan fasilitas-fasilitas umum di jalan raya sehingga kepada staff pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang pun tidak mengalami kesulitan sehingga semua lebih terarah dan efisien waktu dalam pelayanan kepada masyarakat. (data wawancara pada tanggal 20 februari 2021)

Pada persentase yang terdapat pada data yang telah didapat dari evaluasi tahunan 2020 bahwa persentase terus meningkat dan terkesan merata, atas pelaporan pengaduan yang masih banyak terjadi yang lebih terkhusus nya

pada bidang bidang yang berkaitan dengan fasilitas dan sarana prasarana lalu lintas.(data wawancara pada tanggal 20 februari 2021).

Pada Dinas Perhubungan tentunya memiliki peran penting dari segi tata kelola pemerintahan maupun infrastruktur pada bidang jalan dan prasaran penunjang jalan raya, oleh karena itu dinas perhubungan tentunya juga berhubungan langsung oleh masyarakat pengguna jalan dan pemakai infrastruktur jalan raya yang notabnya digunakan setiap hari dalam beraktifitas. Sehingga Dinas Perhubungan memang sebagai aparatur negara atau salah satu instansi pemerintahan yang tidak luput dari tanggung jawab sebagai pelayanan publik, karena masyarakat juga tau kemana arah pengaduan tentang kebijakan bagian lalu lintas dan insfrastruktur jalan raya tepatnya pada Dinas Perhubungan tersebut.

Menurut Peraturan Walikota Malang Nomor 55 Tahun 2012 dijelaskan bahwa didalam peraturan tersebut Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki tugas pokok dalm membantu urusan pemerintahan daerah sehingga banyak yang harus saling berhubungan dalam pelaksanaan pelayanan publik maupun membuat kebijakan-kebijakan publik yang sudah sesuai pada bidang perhubungan dalam asas otonomi dan pembantuan yang juga banyak membahas kebjakan teknis di dalamnya.

Pada situs resmi Jendral Perhubungan Darat Republik indonesia, bahwa kali ini dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan karena pelayanan jasa atau infrasutruktur transportasi di Indonesia sangatlah langsung dirasakan oleh masyarakat sehingga, oleh Departemen Perhubungan repblik Indonesia

telah membuat standar pelayanan publik bagi dunia Perhubungan di seluruh Indonesia yang nantinya sebagai tolak ukur acuan penilaian kualitas pelayanan lebih khususnya pada transportasi darat dan infrastruktur yang telah dibuat. (Sumber: dephub.go.id)

Dengan adanya pelayanan publik pada aparaturnya pemerintah Dinas Perhubungan, Masyarakat akan lebih terarah dimana semua akan terpusat masalah administrasi meliputi tentang fasilitas jalan raya maupun infrastruktur lainnya. Akan tetapi dalam sistem administrasi disetiap Dinas perhubungan akan ada kantor perwakilan atau rayon pada setiap kota yang tetap semua terpusat pada Jendral Perhubungan Darat.

Dinas Perhubungan Kota Malang merupakan Dinas Perhubungan yang memiliki tingkat kesibukan yang sangat padat ada berbagai bidang didalamnya yaitu meliputi : bagian Lalu Lintas, bagian Angkutan Umum, bagian Parkiran, Dan lain sebagainya. Disini selain melayani Pemerintah Kota Malang dalam bertugas, Pada Dinas Perhubungan juga melayani masyarakat yang akan mengajukan izin dalam adanya kegiatan yang menutup akses jalan dan pengaduan masalah lalu lintas maupun infrastruktur jalan raya.

Seiring banyaknya pengajuan pengaduan pada Dinas Perhubungan Kota Malang dan bagaimana penerapan pelayanan publik sebagai aparaturnya negara sepenuhnya tentang merespon pengaduan yang diajukan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Malang untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada Dinas perhubungan Kota Malang saat ini, saya sebagai peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang

Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang).

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti diatas, peneliti menemukan beberapa problem yang akan di jawab nantinya pada hasil dan pembahasan penelitian.

1. Bagaimana Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang dalam menangani tingginya tingkat pengaduan masyarakat ?
2. Apa saja faktor penghambat yang ditemukan pada responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang dalam menangani tingginya pengaduan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana cara responsivitas dan upaya Dinas Perhubungan Kota Malang dalam memproses pelayanan dalam semua bentuk pengaduan masyarakat.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dan proses menangani semua bentuk pengaduan yang diajukan oleh masyarakat yang berkaitan pada Dinas Perhubungan Kota Malang.

1.4 Manfaat penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini tentunya akan membawa suatu kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian, saya sebagai peneliti berharap kedepannya memberi pengetahuan dan manfaat tentang bagaimana berjalannya Responsivitas tingginya tingkat pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Malang ini sehingga bisa diketahui bagaimana selama ini Dinas Perhubungan Kota Malang dalam penerapan sebagai pelayan publik menangani respon pengaduan dari masyarakat tentang baik itu infrastruktur jalan dan perizinan jalan dan lain sebagainya, kami berharap juga bagi pembaca dan seluruh khalayak, baik secara teoritis maupun praktis.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Dimana penulis dapat lebih mengetahui tentang pelayanan publik sejauh ini seperti apa yang sudah diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang dalam merespon pengaduan masyarakat sehingga bisa menjadi evaluasi kedepannya sebagai aparatur negara.

b. Bagi instansi

Dapat digunakan sebagai acuan dan evaluasi seberapa jauh responsivitas pelayanan yang sudah diterapkan dan diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Perhubungan Kota Malang.

c. Bagi universitas

Mendapatkan hasil riset dari penelitian ini terkait masalah atau keadaan di lapangan, agar kedepannya dapat menjadi pengembangan kurikulum. Disamping itu juga sebagai pengetahuan bagaimana sistem-sistem pelayanan publik pada aparatur negara ini dalam dunia pelayanan publik.





BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, Responsivitas pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah laporan pengaduan masyarakat tahun 2019 terdapat jumlah lebih rendah dibandingkan dengan tahun 2020 setiap bulannya. Selain itu, hal ini dapat dilihat dari peningkatan pelayanan publik dari segi kualitasnya yang diukur dari 5 dimensi. Pertama, *Tangible* atau bukti fisik terkait dengan sarana dan prasarana sudah memadai dan membantu proses pelayanan. Kedua, *Reliability* atau kehandalan yakni Dinas Perhubungan Kota Malang telah melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP. Ketiga, *Responsiveness* atau daya tanggap sudah cukup baik, hal ini Dinas Perhubungan Kota Malang menerapkan atau memiliki dasar pelayanan yaitu *excellent service* (pelayanan prima) yang bertujuan untuk berkemampuan totalitas terhadap publik yang mengajukan pengaduan dan guna memberikan respon yang baik kepada publik. Keempat, *Assurance* (jaminan) yakni Dinas Perhubungan Kota Malang telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Kelima, *Empathy* (empati) yakni Dinas Perhubungan Kota Malang bersikap terbuka dan menerima permintaan, saran dan kritik yang diberikan oleh masyarakat.

Disamping itu, prosedur pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam mempertanggungjawabkan merespon atas pelaporan dan pengaduan dapat dikatakan sudah sesuai dengan prosedur dan visi misi instansi. Proses pengolahan dan prosedur penanggulangan dalam merespon pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Malang diantaranya: pertama, disposisi laporan untuk mencatat semua dasar pelaporan tingkat awal. Kedua, pembukuan besar surat pengaduan yakni pemrosesan data dari proses disposisi. Ketiga, Penanganan pemrosesan data pada bidang terkait yakni proses penyesuaian data dengan keadaan dilapangan. Keempat, penanganan lapangan yakni penindakan atau pemantauan langsung terhadap laporan yang sudah diproses dan disetujui oleh kepala bagian.

Hal ini juga diringi dengan adanya hambatan-hambatan pada implementasi pelayanan publik tersebut diantaranya: pertama, kurangnya informasi kepada masyarakat perihal syarat atau prosedur pengajuan laporan pengaduan ke Dinas Perhubungan Kota Malang. Kedua Kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal prosedur mengajukan laporan pengaduan. Ketiga, keterlambatan waktu penanganan yang dikarenakan masyarakat sering membawa berkas syarat dan data laporan pengaduan yang kurang lengkap. Maka dari itu, Dinas Perhubungan Kota Malang pun mengatasi hal tersebut dengan meningkatkan kinerja staff, lebih mengemas model komunikasi agar berkurangnya tingkat komunikasi, dan sering mengadakan evaluasi.

Adapun saran bagi penyedia pelayanan publik atau aparat pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Kota Malang yakni melakukan sosialisasi

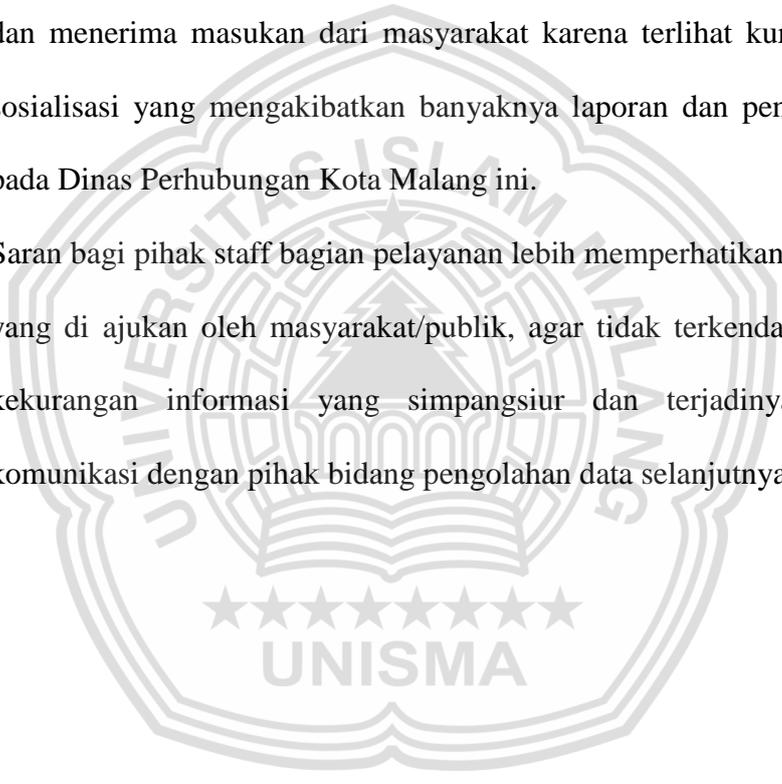
kepada masyarakat perihal bagaimana cara atau prosedur melakukan laporan pengaduan. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Malang selalu melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja sebagai penyedia pelayanan publik dan menjadikan hambatan-hambatan tersebut sebagai tantangan untuk lebih profesional dalam bertanggung jawab atas pelaporan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan..

5.2 Saran

Berdasarkan peneliti yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran peneliti mewujudkan transparansi kedepannya adalah:

1. Saran akademis
 - a) Saran bagi mahasiswa yang nantinya lebih berkelanjutan ingin terjun ke dunia administrasi publik bidang pelayanan publik khususnya, diharapkan perlunya mengetahui bagaimana cara kerja pelayanan publik yang sebagaimana semestinya dilakukan sesuai Undang-undang yang telah dibuat karena ini merupakan suatu kewajiban yang nantinya ingin menjadi penyedia pelayanan publik harus melayani masyarakat/publik yang ramah dan bertanggungjawab.
 - b) Bagi Mahasiswa dan akademis lainnya diharapkan lebih sering terjun kelapangan dan melihat semua fenomena apa saja yang di temukan di masyarakat dan pada kinerja penyedia pelayanan publik sehingga tau bagaimana perkembangan dan masukan baik itu dari masyarakat/publik dan aparat pemerintah selama ini.
2. Saran praktis

- a) Saran bagi penyedia pelayanan publik atau aparat pemerintah agar selalu mengevaluasi dan membenahi kinerja sebagai penyedia pelayanan publik, karena kepentingan masyarakat/publik lebih pokok sifatnya untuk menjadi yang paling utama terlayani dengan baik.
- b) Saran bagi Dinas Perhubungan Kota Malang lebih banyak belajar dan menerima masukan dari masyarakat karena terlihat kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan banyaknya laporan dan pengaduan pada Dinas Perhubungan Kota Malang ini.
- c) Saran bagi pihak staff bagian pelayanan lebih memperhatikan perihal yang di ajukan oleh masyarakat/publik, agar tidak terkendala pada kekurangan informasi yang simpangsiur dan terjadinya miss komunikasi dengan pihak bidang pengolahan data selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Bimo Walsito. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset

Bryson, John. (1995). *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Hayat, dan Daris. (2018). *Kemandirian Desa (Edisi pertama)*. Malang: Intelegensia Media

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Hayat. (2018). *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, Formulasi) Edisi pertama*. Malang: intrapublishing

Hayat. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro (Edisi Pertama)*. Jakarta : Prenamada Group

Jalaludin Rahmat. (1999). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Siagian, (2018:75), *Filsafat Ilmu Administrasi*, Jakarta: PT Bumi aksara

Syahrudin. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Bandung: Nusa Media

Purwanto, Erwan Agus. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media

Sinamabela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta

Steers, Ricard. (2005). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Suratman, Hayat, dan Umi. (2019). *Hukum dan Kebijakan Publik (Edisi Pertama)*. Bandung : Refika Aditama

Tangkilisan, Hassel Nogi. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo

Teguh Muhammad. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi; Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

JURNAL :

Bungin, Burhan. (2011). Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi. *Jurnal Komunikasi ASPIKOM, Volume 1 Nomor 2*

Hayat. (2013). Profesionalitas dan Proporsionalitas: Pegawai Tidak Tetap dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Universitas Islam Malang*

Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *GARUDA (Garda Rujukan Digital), Vol 8 No 1*

Hayat. (2014). Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju 1 Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator Vol 10 No 1*

Hayat. (2016). Penguatan Nilai-Nilai Pluralisme dalam Pola Relasi Sosial. *Jurnal Farabi Volume 13 Nomor 1*

- Hayat. (2016). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Universitas Gajah Mada Vol 20 No 2*
- Kurniawan. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal FIAT JUSTISIA. Faculty of Law, Lampung University, Vol. 10 No. 3*
- Larasati, Widya. (2016). Penangana Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Jurnal Komunikasi Profetik Vol. 10 No. 1*
- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdyah Makassar Vol. 1 No. 2*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mustamu. (2014). Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup dan Hubungan Dengan Diskresi). *Jurnal SASI Vol. 20, No 2*
- Mirza, Tony. (2019). Implementasi Kebijakan Pelaksanaan Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *Jurnal Program Studi Ilmu Pemerintah STIA & P ADS Palembang Vol. 4, No. 2*
- Oktavia, Fenny. (2016). Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *E- Journal Komunikasi Fisip Unmul Vo:4, No. 1*
- Prasetya, Dimas Ramadhana. (2013). Analisis pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Vol 1, No 6*
- Prayogo, Danang Dwi. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Uptd Terminal Purabaya Kota Surabaya (Studi Bagian

Pelayanan). *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*

Rochmah, Elfi Yuliani. (2016). Mengembangkan Karakter Tanggungjawab Pada Pembelajaran (Prespektif Psikologi Barat dan Psikologi Islam). *Jurnal Studi Kependidikan dan Keislaman Vol. 3 No. 1*

Setyawan, Suci. (2013). Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) Dalam pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *FISIP, Universitas Airlangga*

Shafrudin, Hadi. (2014). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendal Ahmad Yani Kota Metro*. FISIP UNILA: Bandar Lampung

Suwitri, Sri dan Santoso. (2018). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy And Mangement Review Vol. 7, No. 1*

Syarifudin, Therssa. (2018). Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan E-Ktp di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 2, No. 1* ★★★★★

Wahyuni. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sarolangun*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jamni Kampus Sarolangun : Jambi

Sugianto, Arindra Hadi. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Publik Vol. 1, No. 1*

SITUS RESMI :

BAPPENAS , manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik,
https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf

Dishub. (2019), Situs resmi Dinas Perhubungan Kota Malang,
<https://dishub.malangkota.go.id/area-traffic-control-system-atcs/>

KEMENKEU (2017), situs resmi KEMKEU modul penganan pengaduan masyarakat, https://klcfiles.kemenkeu.go.id/2017/08/BC_KI_Penanganan-Pengaduan-Masyarakat_KB1.pdf

MEN.PAN, (2003) , Keputusan Men.PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf

Peraturan walikota malang tahun 2012 No 55
<https://jdih.malangkota.go.id/download/7d9ed309806b77c439cd0923c5725e3d.pdf>

Situs resmi jendra perhubungan republik indonesia, 2011,
<http://dephub.go.id/post/read/peningkatan-pelayanan-publik-jadi-isu-utama-rakornis-hubdat-2011-6280>