

EVALUASI RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA (ULAS) TAHUN 2023

Diana Febi Sabila*), Yuwanto**), Dzunuwanus Ghulam Manar**) email: dianasabila76@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya melakukan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan dari segi responsivitas dalam menangani aduan, dengan menggunakan studi kasus topik aduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat melalui Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) pada tahun 2023 yaitu kasus jalan dan drainase. Kasus tersebut merupakan kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta. Evaluasi responsivitas dilakukan untuk memastikan bahwa aduan yang masuk telah ditangani secara cepat dan tepat. Total laporan terkait jalan dan drainase yang diterima pada tahun 2023 sebanyak 971 aduan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif, melalui wawancara dan telaah dokumen serta menggunakan data sekunder sebagai pendukung yang bersumber dari jurnal, buku, artikel internet, dan website resmi pemerintah. Lokasi penelitian berada di Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam layanan ULAS tahun 2023 telah menangani aduan jalan dan drainase dengan baik dan responsif. Keberhasilan tersebut berdasarkan terpenuhinya 3 indikator yaitu respon pelayanan pengaduan, kecepatan pelayanan pengaduan, dan kecermatan pelayanan pengaduan. Responsivitas penanganan aduan ini didukung oleh beberapa faktor sebagai berikut 1.) Adanya dukungan dan arahan dari pimpinan yaitu kepala dinas dan koordinator ULAS dalam menangani aduan; dan 2.) Peraturan dan alur penanganan penanganan yang jelas dan tidak berbelit-belit. Selain itu, terdapat faktor yang menghambat responsivitas penanganan aduan, sebagai berikut 1.) Kurangnya jumlah admin penanganan aduan; 2.) Struktur organisasi tidak efektif karena penempatan staf sebagai admin yang tidak sesuai kewenangan; 3.) Ketiadaan anggaran menyebabkan tidak tersedianya fasilitas penunjang untuk pengelolaan aduan, seperti ponsel khusus admin dan kuota internet.

Rekomendasi yang diberikan yaitu menambah jumlah admin, menyediakan fasilitas penunjang seperti ponsel khusus admin dan kuota internet, memindahkan admin ULAS ke bagian sekretariat, memberikan penghargaan atau insentif kepada admin, perlu ditingkatkan lagi kesiapan Dinas PUPR dalam tindak lanjut laporan jalan dan drainase, serta menugaskan pegawai untuk berpatroli dan memantau kondisi jalan dan drainase secara langsung.

Kata Kunci: Evaluasi, Responsivitas, ULAS, Jalan dan Drainase

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of evaluating complaint services in terms of responsiveness in handling complaints, using a case study of the most frequently reported complaint topics by the public through the Surakarta Complaint Service Unit (ULAS) in 2023, namely road and drainage cases. The case is under the authority of the Surakarta City Public Works and Spatial Planning Agency. Responsiveness evaluation is carried out to ensure that incoming complaints have been handled quickly and appropriately. The total number of reports related to roads and drainage received in 2023 was 971 complaints. The method used in this study is a descriptive qualitative method, through interviews and document reviews and using secondary data as supporting data sourced from journals, books, internet articles, and official government websites. The research location is in Surakarta City, Central Java Province. Based on the research results obtained, the Surakarta City Public Works and Spatial Planning Agency in the 2023 ULAS service has handled road and drainage complaints well and responsively. The success is based on the fulfillment of 3 indicators, namely complaint service response, speed of complaint service, and accuracy of complaint service. The responsiveness of complaint handling is supported by several factors as follows: 1.) Support and direction from the leadership, namely the head of the service and ULAS coordinator in handling complaints; and 2.) Clear and uncomplicated regulations and handling procedures. In addition, there are factors that hinder the responsiveness of complaint handling, as follows: 1.) Lack of number of complaint handling admins; 2.) Ineffective organizational structure due to the placement of staff as admins who do not have the appropriate authority; 3.) The absence of a budget results in the unavailability of supporting facilities for complaint management, such as special admin cellphones and internet quotas. The recommendations given are to increase the number of admins, provide supporting facilities such as special admin cellphones and internet quotas, move ULAS admins to the secretariat section, provide awards or incentives to admins, the readiness of the PUPR Service needs to be improved in following up on road and drainage reports, and assign employees to patrol and monitor road and drainage conditions directly.

Keywords: *Evaluation, Responsiveness, ULAS, Road and Drainage*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah aspek penting karena berkaitan dengan kehidupan masyarakat luas dalam memenuhi segala kebutuhannya. Tujuan pelayanan publik diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuan dan kebutuhan guna menciptakan kesejahteraan hidup. Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1.

Pemerintah harus memastikan pelayanan publik bisa diakses secara mudah, efisien, dan optimal serta tidak berbelit-belit. Hal ini seperti yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 15, bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah, serta memperkuat legitimasi pemerintah.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah mendorong adanya inovasi baik di pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun pemerintah desa. Inovasi yang sedang digaungkan pemerintah merupakan inovasi berbasis digital, karena tidak dipungkiri teknologi digital telah merebak ke penjuru dunia. Dengan adanya perkembangan teknologi 4.0 mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan agar dapat berkembang (Ombudsman RI, 2021).

Penciptaan inovasi berbasis digital dalam pelayanan publik kini telah ramai dilakukan oleh pemerintah pusat sampai pemerintah desa di Indonesia, terutama di Kota Surakarta atau biasa disebut Solo. Kota ini tengah gencar membangun program strategis dan pengembangan inovasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan Solo sebagai *Smart City*. Pada tahun 2022, Kota Solo berhasil masuk dalam jajaran 10 *Smart City* terbaik di Indonesia, dan meraih penghargaan kategori *Smart Branding* (CNN Indonesia, 2022).

Salah satu pelayanan publik berbasis digital atau elektronik yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surakarta yang merupakan bagian dari Program *Smart City*, yaitu Unit Layanan Aduan Surakarta atau disingkat ULAS. Layanan pengaduan berbasis online ini diciptakan

sebagai bentuk upaya Pemerintah Kota Surakarta dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memberikan jaminan tersedianya layanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

ULAS merupakan sebuah unit layanan yang mengelola pengaduan masyarakat berbasis *online* yang berdiri sejak tahun 2013, yang bertugas menerima dan memproses keluhan atau masukan masyarakat terkait berbagai persoalan yang terjadi di Kota Surakarta, seperti mengenai kebijakan publik, pelayanan publik, dan perilaku birokrasi (Diskominfo SP Kota Surakarta, 2024). Topik aspirasi dan aduan permasalahan yang bisa masyarakat laporkan di ULAS yaitu seperti kesehatan, bantuan sosial, jalan, drainase, pendidikan, keamanan, perparkiran, penerangan, bencana alam, dan lain sebagainya.

ULAS telah menampung ribuan aspirasi, kritik, maupun saran, dari berbagai kalangan masyarakat di Kota Solo. ULAS dikembangkan untuk menyempurnakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surakarta agar pengelolaan penanganan aduan lebih maksimal (Diskominfo SP Kota Surakarta, 2019). ULAS dapat diakses masyarakat dengan mudah melalui situs ulas.surakarta.go.id, media sosial dan aplikasi *Solo Destination*.

Dasar hukum pengelolaan layanan aduan melalui ULAS diatur dalam Peraturan WaliKota (Perwali) Nomor 8.1 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Aduan Kota Surakarta. Sebelumnya pengelolaan layanan aduan ULAS ini diatur dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Unit Layanan Aduan Surakarta. Perubahan Peraturan Walikota tentang ULAS merujuk pada perkembangan kebutuhan layanan aduan dan sejalan dengan perubahan tugas pokok dan fungsi Diskominfo SP Kota Surakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan WaliKota Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

Dalam pengelolaan layanan ULAS, Walikota menunjuk pejabat atau pelaksana sebagai ketua pengelola ULAS, yaitu Kepala Diskominfo SP Surakarta, berlandaskan pada Keputusan Walikota Surakarta Nomor 337.05/21.8 Tahun 2022 Tentang Pengelola Unit Layanan Aduan Surakarta. Diskominfo SP berperan menjadi super admin yang membawahi admin-admin ULAS di tingkat OPD. Super admin memiliki wewenang untuk melakukan koordinasi rutin dengan admin organisasi penyelenggara dan mengingatkan jika belum merespon aduan masyarakat serta melakukan delegasi ulang jika ada kekeliruan dalam penanganan aduan.

Diskominfo SP Surakarta bekerja sebagai tim yang menampung dan menyalurkannya aduan masyarakat kepada OPD terkait, agar dapat ditindaklanjuti untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, efektif, dan efisien. Pemerintah Kota Surakarta membangun layanan ULAS untuk memberikan kebutuhan dan supaya masyarakat merasa dekat dengan pemerintah kota, mudah dalam mengontrol kinerja pemerintah kota serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan saran dan masukan yang berguna bagi perkembangan tata kelola Pemerintah Kota Surakarta di masa yang akan datang.

Aduan yang masuk dalam sistem layanan ULAS telah mengalami peningkatan dari tahun 2019 sampai tahun 2023, terutama dari tahun 2022 ke 2023 aduan yang masuk meningkat cukup drastis. Adanya peningkatan jumlah aduan bisa dikarenakan masyarakat mulai mengetahui layanan aduan ULAS dan seiring bertambahnya masalah yang terjadi di Lingkungan Kota Surakarta. Peningkatan jumlah aduan yang masuk pada tahun 2023 ini tentu memberikan tantangan bagi Diskominfo SP selaku pengelola utama dan super admin, dalam mengelola layanan ULAS serta OPD di Kota Surakarta yang mendapat dan menangani berbagai bentuk laporan aduan.

Dengan adanya peningkatan jumlah aduan ini, pengelola layanan aduan ULAS memiliki kewajiban untuk menerima dan merespon setiap keluhan yang masuk dalam sistem serta menolak apabila tidak sesuai syarat. Masyarakat sendiri memiliki hak untuk mendapat penanganan atau penyelesaian secara optimal terutama mendapat respon dengan cepat dan tepat. Hal ini tercantum dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 8.1 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta, pelaksana atau pengelola aduan harus merespon aduan dalam bentuk jawaban dan/atau tindakan atas aduan yang diterima paling lama dua kali 24 jam pada hari kerja sejak aduan diterima.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan evaluasi untuk memberikan penjelasan mengenai hasil yang diperoleh selama keberjalanan layanan tersebut. Evaluasi penting untuk dilakukan karena dapat membantu dalam menilai ketercapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil evaluasi dapat memberikan analisis seputar identifikasi masalah yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan layanan di tahun berikutnya.

Fokus penelitian ini adalah melakukan evaluasi layanan pengaduan dari segi responsivitas dan menganalisis faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Penelitian ini berfokus pada salah satu

kasus krusial yang banyak dilaporkan melalui ULAS di tahun 2023, yaitu kasus jalan dan drainase oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Dinas PUPR) Kota Surakarta. Permasalahan jalan dan drainase menjadi aduan yang paling banyak dilaporkan masyarakat pada tahun 2023 dengan jumlah sebanyak 971 aduan. Dengan ini, perlu dilakukan evaluasi responsivitas penanganan aduan yang dilakukan oleh Dinas PUPR pada tahun 2023. Evaluasi responsivitas dilakukan untuk memastikan apakah aduan yang masuk telah ditangani secara cepat dan tepat.

Berdasarkan data dari Diskominfo SP Kota Surakarta, Dinas PUPR menduduki peringkat tujuh dari sepuluh OPD yang sangat responsif. Total aduan yang diterima oleh Dinas PUPR sebanyak 1.604, jumlah aduan yang ditanggapi dengan sangat responsif yaitu 456 aduan (28,43%) dan 266 aduan (16,58%) yang ditanggapi dengan tepat waktu. Namun, terdapat 342 aduan (21,32%) yang direspon terlambat dan sangat terlambat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama layanan pengaduan pasti terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian layanan, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Dengan ini sesuai fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, perlu dilakukan analisis mengenai faktor yang mempengaruhi

responsivitas penanganan aduan oleh Dinas PUPR.

B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dari dilakukannya penelitian yaitu:

1. Untuk mengevaluasi responsivitas penanganan aduan masyarakat terkait Jalan dan Drainase oleh Dinas PUPR Kota Surakarta.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi responsivitas penanganan aduan masyarakat oleh Dinas PUPR Kota Surakarta.

C. KERANGKA TEORI

1. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah proses mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu organisasi, serta menyediakan informasi penting yang dapat digunakan untuk perbaikan ulang dan pengambilan keputusan yang lebih baik (Dewi dkk, 2024). Evaluasi kinerja dapat menjadi salah satu alat ukur yang efektif dalam menciptakan organisasi yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukan analisis terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan tersebut. Faktor yang mempengaruhi dapat berupa faktor pendukung maupun faktor penghambat.

Menurut Wahyuni (2023) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik, baik faktor yang mendukung dan/atau menghambat, sebagai berikut:

- 1) Sumber Daya Manusia, berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang dialami masyarakat. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dapat menjadi faktor penentu keberhasilan sekaligus kegagalan suatu layanan.
- 2) Sarana dan prasarana, merupakan alat atau fasilitas yang digunakan dalam menunjang kegiatan atau program. Guna menunjang pelaksanaan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai.
- 3) Partisipasi Masyarakat, masyarakat diharapkan dapat ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari penyusunan kebijakan atau standar pelayanan sampai dengan evaluasi serta membentuk lembaga pengawasan publik.
- 4) Sistem Informasi, perlunya sistem informasi yang terbuka dan mudah diakses agar masyarakat dapat melakukan prosedur pelayanan secara efisien dan efektif.

- 5) Anggaran, perencanaan dan pengalokasian anggaran sangat penting dalam penyelenggaraan layanan, dengan anggaran yang cukup kegiatan dapat dilaksanakan secara optimal.
- 6) Organisasi, dengan terbentuk struktur organisasi dan pembagian tugas yang baik menjadi alat efektif dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Adanya struktur yang jelas dan efisien dapat mendukung koordinasi antar staf dan distribusi kewenangan.
- 7) Kebijakan, berkaitan dengan landasan yang digunakan dalam penyelenggaraan suatu layanan. Kebijakan yang mendukung seperti prosedur dan standar pelayanan yang jelas dapat menciptakan pelayanan efektif dan efisien. Sebaliknya, kebijakan yang berbelit-belit dan kurang relevan terhadap kebutuhan masyarakat akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan.
- 8) Kepemimpinan, merupakan salah satu faktor terciptanya manajemen pelayanan yang efektif. Pemimpin yang kompeten dan memiliki komitmen yang kuat mampu mengarahkan, mengkoordinasikan, dan memotivasi para bawahannya agar memberikan pelayanan yang

optimal dan kepuasan kepada masyarakat.

2. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan publik karena secara tidak langsung menunjukkan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan, penyusunan program dan skala prioritas pelayanan serta pengembangan program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 2017:62). Responsivitas pemerintah ditunjukkan dengan adanya ketanggapan terhadap kebutuhan warga negara melalui keseimbangan ukuran profesionalisme dan prioritas (Setijaningrum, 2023:60).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990 (dalam Hardiyansyah, 2018:126), salah satu tolok ukur dalam mengukur kualitas pelayanan atau kinerja pemerintah yaitu dari dimensi responsivitas atau daya tanggap, dengan kriteria yaitu 1) merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan layanan; 2) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan cepat; 3) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan tepat; 4) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan cermat; 5) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; 6) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif yang bersifat kualitatif deskriptif dengan memfokuskan instrumen kunci pada peneliti. Peneliti berupaya untuk memberikan gambaran atau analisis terhadap responsivitas penanganan aduan oleh Dinas PUPR Kota Surakarta dalam sistem ULAS dengan fokus masalah jalan dan drainase pada tahun 2023, selain itu peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat responsivitas penanganan aduan tersebut. Penelitian dilaksanakan di Kota Surakarta, Jawa Tengah sebagai salah satu kota yang paling padat penduduknya.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan telaah dokumen. Subjek dalam penelitian ini merupakan Super Admin ULAS Diskominfo SP, Admin ULAS Dinas PUPR, dan masyarakat Kota Surakarta yang melaporkan masalah jalan dan drainase. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara, dan sumber data sekunder diperoleh melalui dokumen, literatur, maupun sumber resmi dari Pemerintah Kota Surakarta. Kemudian, data dianalisis dalam tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responsivitas Penanganan Aduan Oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta

1. Respon Pelayanan Pengaduan

Komunikasi yang baik dan efektif dari awal penerimaan aduan hingga penyelesaiannya sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan oleh pihak pengadu. Dengan memberikan informasi yang jelas sejak awal, pengadu mengetahui langkah-langkah yang akan diambil dan perkiraan waktu penyelesaian. Hal ini membantu mengurangi kekhawatiran dan ketidakpastian.

Dalam hal ini, admin ULAS Dinas PUPR telah berusaha menjawab aduan dengan sopan dan santun seperti memberi salam dan ucapan terima kasih kepada pengadu, kemudian memberikan informasi penjadwalan pengecekan lokasi. Admin mencoba untuk memberikan informasi secara informatif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Surakarta yang pernah melaporkan masalah jalan dan drainase, mereka mengemukakan bahwa Dinas PUPR telah memberikan respon yang baik terhadap laporan mereka. Dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif ini, maka tidak hanya menjelaskan apa yang

dilakukan, namun juga menciptakan keterbukaan dan kepercayaan antara masyarakat dan pihak yang menangani aduan.

Selain dengan masyarakat, admin juga melakukan komunikasi yang baik dengan Super Admin dari Diskominfo SP seperti aktif di grup koordinasi bersama dibanding dengan OPD yang lain. Hal ini dapat menjadi contoh cara komunikasi atau menjawab aduan yang baik dan bisa ditiru oleh admin OPD lain.

2. Kecepatan Pelayanan Pengaduan

Kecepatan pelayanan pengaduan merujuk pada seberapa cepat suatu instansi atau lembaga merespons dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan masyarakat. Berikut data respon penanganan jalan dan drainase yang didapatkan oleh peneliti ketika melakukan wawancara dan telah diolah lebih lanjut.

Tabel 1. Kecepatan Waktu Respon Aduan Terkait Jalan dan Drainase Tahun 2023

No	Respon	Durasi	Jumlah	
			n	%
1	Sangat Responsif	1 Hari	552	56,84
2	Tepat Waktu	2 Hari	258	26,57
3	Terlambat	3 Hari	105	10,81

4	Sangat Terlambat	>3 Hari	54	5,56
5	Aduan Ditutup	-	2	0,20
TOTAL			971	100

Sumber: Diskominfo SP, 2024 (telah diolah penulis)

Seperti data tersebut, bahwa kecepatan waktu penanganan aduan masyarakat terkait jalan dan drainase yang dilayangkan kepada Dinas PUPR, dapat dikatakan cukup cepat dengan jumlah 552 untuk sangat responsif, 258 untuk tepat waktu, 105 untuk sangat terlambat dan 2 untuk aduan ditutup dari total 971 aduan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, Dinas PUPR selaku OPD terkait jalan dan drainase telah berusaha merespon aduan dari masyarakat secara cepat dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu 2x24 jam. Dinas PUPR telah responsif dalam menjawab aduan yang masuk, apabila terdapat aduan yang terlambat dijawab karena kasusnya sulit dan harus menunggu koordinasi dari bidang terkait.

Masalah jalan dan drainase merupakan permasalahan kompleks yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor lingkungan dan iklim, kualitas infrastruktur,

pemeliharaan yang kurang, serta pertumbuhan penduduk dan urbanisasi. Dalam penyelesaiannya memerlukan pendekatan yang holistik, mulai dari perencanaan yang matang, koordinasi lintas instansi, pembangunan berkualitas, hingga perawatan berkala dan partisipasi aktif masyarakat. Selain itu dibutuhkan anggaran yang besar untuk mengatasi permasalahan jalan dan drainase ini. Oleh karena itu, meskipun Dinas PUPR responsif, pasti ada beberapa aduan yang memerlukan waktu tindak lanjut lebih lama, karena harus dilakukan kajian lebih mendalam, melakukan penganggaran, dan koordinasi dengan pihak lain.

3. Kecermatan Pelayanan Pengaduan

Pada hal ini aduan terkait Jalan dan Drainase yang masuk dalam sistem langsung akan ditangani oleh penanggungjawab sesuai bidangnya, kemudian jika terdapat aduan yang bobot persoalannya berat dan sensitif akan dikoordinasikan dengan Kepala Bidang.

Dalam sistem pengelolaan pengaduan, aduan terkait jalan dan drainase akan langsung diteruskan kepada penanggung jawab di bidang tersebut. Misalnya, apabila masyarakat mengirimkan laporan mengenai kerusakan jalan dan lubang jalan maka

akan ditangani oleh Bidang Bina Marga, apabila mengenai drainase dan banjir maka ditangani oleh Bidang Sumber Daya Air.

Aduan yang masuk harus dikategorikan terlebih dahulu berdasarkan jenis dan tingkat urgensinya untuk menentukan tindak lanjut penyelesaian yang tepat. Pengelola perlu mengidentifikasi kondisi lapangan agar dapat memberikan solusi tepat sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, terlihat bahwa Dinas PUPR tidak hanya sekadar menanggapi, tetapi memberikan solusi yang benar-benar menyelesaikan masalah. Dengan adanya kepuasan dari masyarakat seperti yang diungkapkan oleh masyarakat dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah perbaikan yang dilakukan telah memenuhi ekspektasi warga. Sikap cermat yang ditunjukkan pengelola Dinas PUPR dalam menangani aduan, maka dapat mencerminkan kualitas organisasi perangkat daerah, hal ini akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat.

Dalam hal pelaksanaan layanan sesuai kebijakan dan prosedur, Dinas PUPR telah berusaha menangani aduan menggunakan regulasi atau Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh instansi dengan merujuk pada Perwali Surakarta Nomor 8.1 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta.

Selain itu, memastikan masyarakat mendapatkan informasi perkembangan penanganan aduan merupakan hal yang penting hal ini untuk membangun transparansi, kepercayaan, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dalam sistem ULAS terdapat 2 notifikasi pengelolaan aduan mencakup status diproses dan direspon sehingga pengadu tidak merasa ditinggalkan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Dinas PUPR Kota Surakarta telah memberikan informasi perkembangan aduan baik di sistem ULAS maupun dengan memanfaatkan media sosial Instagram mereka secara baik dan tepat dengan memposting perkembangan tindak lanjut aduan masyarakat terkait jalan dan drainase. Transparansi yang dilakukan Dinas PUPR dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan permasalahan di lingkungan mereka

Faktor Pendukung dan Penghambat Responsivitas Penanganan Aduan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta

1. Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan merupakan salah satu elemen kunci yang mendukung responsivitas pelayanan publik. Pemimpin yang kompeten dan memiliki komitmen yang kuat mampu mengarahkan, mengkoordinasikan, dan memotivasi para bawahannya untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal dan memuaskan masyarakat. Dalam hal ini, Kepala Dinas PUPR dan Koordinator ULAS dari Diskominfo memberikan arahan dan petunjuk kepada admin pengaduan untuk merespon aduan secara cepat dan disesuaikan dengan urgensi. Selain admin harus memberikan respon yang baik tanpa menyinggung dan tidak asal memberikan janji kepada masyarakat.

Tidak hanya memberikan arahan dan petunjuk menjawab aduan secara profesional, tidak menyinggung, dan tidak memberikan janji yang berada di luar kewenangannya, Kepala Dinas PUPR dan Diskominfo SP (Koordinator ULAS) juga memberikan dukungan atau bantuan berkelanjutan apabila admin mengalami permasalahan penjawaban aduan.

Koordinator Utama ULAS telah aktif dalam melakukan sosialisasi, pengarahan, dan evaluasi terhadap Tim ULAS. Dengan adanya kepemimpinan yang efektif ini, admin yang bertugas dapat bekerja dengan lebih percaya diri dan memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugasnya. Hal ini akan berdampak terhadap responsivitas pelayanan pengaduan di Dinas PUPR Kota Surakarta.

2. Faktor Sumber Daya

Kecukupan dan kualitas SDM berpengaruh dalam menentukan kecepatan serta ketepatan penanganan aduan. Kekurangan SDM, baik dari segi jumlah maupun kemampuan, dapat menjadi penghambat besar dalam memberikan respons yang efektif kepada masyarakat. Ketidacukupan personil menyebabkan beban kerja yang tinggi bagi petugas yang ada, sehingga respon terhadap pengaduan menjadi lambat karena prioritas harus diberikan pada tugas-tugas lain yang mendesak.

Jumlah admin ULAS di Dinas PUPR hanya satu orang, sementara ia harus menangani ribuan aduan yang masuk dan mengelola aduan yang mencakup empat bidang, yaitu Sumber Daya Air, Bina Marga, Tata Ruang, dan Cipta Karya. Selain itu admin juga harus bekerja 24 jam untuk merespon

aduan yang masuk dan ditambah dengan pekerjaan utamanya di Dinas PUPR. Hal ini membuat admin memiliki beban kerja yang tinggi karena selain menjadi admin aduan juga memiliki pekerjaan utama sebagai staf di OPD. Beban kerja yang tinggi ini dapat berdampak pada efektivitas dan kecepatan dalam merespon aduan Masyarakat.

3. Faktor Peraturan

Faktor peraturan merupakan salah satu elemen kunci dalam mendukung responsivitas pelayanan publik. Regulasi yang jelas dan konsisten berfungsi sebagai kerangka acuan yang mengatur proses penanganan pengaduan serta menetapkan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh instansi.

Peraturan atau regulasi yang berlaku dalam pelayanan ULAS sudah mendukung proses penanganan aduan dan alurnya jelas, sehingga dapat mempercepat penanganan aduan. Dengan alur atau tata kerja pengelolaan aduan yang tidak berbelit-belit ini, memastikan setiap aduan yang masuk segera dicatat, diverifikasi, dan diteruskan kepada pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

Penanganan Aduan yang masuk dalam ULAS akan direspon oleh admin dalam bentuk jawaban dan/atau

tindakan. Admin harus memberikan respon aduan paling lama 2 kali 24 jam di hari kerja sejak aduan diterima oleh OPD. Apabila aduan yang diteruskan sistem tidak sesuai dengan tugas dan fungsi OPD, maka admin akan menghubungi super Admin untuk dilakukan delegasi ulang. Delegasi ulang yang dimaksud adalah memindahkan aduan dari OPD yang salah sasaran ke OPD yang mempunyai tugas dan fungsi yang sesuai. Dengan alur yang efisien ini, diharapkan respon terhadap aduan dapat lebih cepat, tepat sasaran, dan memberikan solusi yang memuaskan bagi masyarakat.

4. Faktor Struktur Organisasi

Faktor struktur organisasi yang tidak mendukung dapat menghambat responsivitas pelayanan publik karena struktur yang kurang efektif menimbulkan beberapa masalah. Ketidakjelasan mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab antar bidang membuat koordinasi dalam menangani pengaduan menjadi tidak efisien, sehingga respons yang dihasilkan tidak konsisten.

Dalam hal ini menurut penuturan admin Dinas PUPR, struktur organisasi kurang efektif, karena tugas sebagai admin bukan merupakan tanggung jawab dari bidang bina marga. Admin menginginkan adanya perubahan yaitu

pemindahan tugas admin ULAS ke bagian sekretariat, mengingat fungsi sekretariat yang lebih relevan dalam mencatat, menganalisa, dan mengelola data laporan pengaduan.

Saat ini admin ULAS berada di bidang bina marga, kemungkinan besar tugasnya bercampur dengan pekerjaan lain yang tidak berhubungan langsung dengan pengelolaan atau pencatatan pengaduan. Sehingga, struktur organisasi yang tidak efektif ini dapat menjadi penghambat responsivitas pelayanan pengaduan oleh Dinas PUPR Kota Surakarta.

5. Faktor Anggaran

Faktor anggaran yang terbatas dapat menghambat responsivitas pelayanan publik. Anggaran yang terbatas menyulitkan instansi untuk mengembangkan atau memperbaiki sistem informasi, perangkat keras, dan infrastruktur pendukung misalnya, sistem pengaduan online atau aplikasi pelayanan publik. Keterbatasan anggaran menjadi salah satu faktor penghambat responsivitas pelayanan publik karena mengurangi kemampuan instansi dalam mengalokasikan dana untuk investasi teknologi, pemberdayaan SDM, serta perbaikan infrastruktur yang sangat penting untuk mendukung proses penanganan pengaduan secara cepat dan efektif.

Peneliti menemukan informasi bahwa pada tahun 2023 dan tahun 2024 tidak ada anggaran dalam penyelenggaraan layanan ULAS. Berdasarkan fakta tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor anggaran menjadi penghambat dalam responsivitas layanan pengaduan di Dinas PUPR Kota Surakarta. Ketidaktersediaan anggaran pada tahun 2023 dan 2024 menyebabkan layanan ULAS harus beroperasi tanpa dukungan dana khusus, yang berpotensi menghambat efektivitas dan responsivitas pelayanan aduan. Ketiadaan anggaran ini menyebabkan keterbatasan dalam penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung layanan ULAS.

Hasil Evaluasi Responsivitas Penanganan Aduan Oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta

Evaluasi responsivitas penanganan aduan terkait jalan dan drainase oleh Dinas PUPR Kota Surakarta tahun 2023 dapat dianggap berhasil apabila memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan indikator responsivitas yaitu respon pelayanan pengaduan, kecepatan pelayanan pengaduan, dan kecermatan pelayanan pengaduan. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas penanganan aduan

oleh Dinas PUPR Kota Surakarta tahun 2023 telah memenuhi kriteria evaluasi tersebut dan dianggap responsif.

Dinas PUPR Kota Surakarta menunjukkan respon yang baik dalam menangani aduan masyarakat. Admin memberikan tanggapan yang sopan dan informatif, termasuk memberikan salam, ucapan terima kasih, serta informasi mengenai penjadwalan pengecekan lokasi dan koordinasi dengan pihak terkait. Komunikasi yang baik dan efektif terbukti menciptakan keterbukaan dan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas PUPR. Wawancara dengan masyarakat melalui Instagram menunjukkan mayoritas pelapor merasa puas dengan respon yang diberikan. Super Admin ULAS Diskominfo SP juga mengonfirmasi bahwa Dinas PUPR merupakan OPD yang paling aktif dalam menangani aduan dibandingkan OPD lain.

Kecepatan dalam menanggapi dan menangani aduan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan dari Dinas PUPR. Dari 971 aduan yang diterima, sebanyak 552 (56,84%) aduan dinilai sangat responsif, 258 (26,57%) tepat waktu, 105 (10,81%) sangat terlambat, dan 2 aduan ditutup (0,20%). Masyarakat Kota Surakarta juga mengapresiasi kecepatan penanganan aduan, dengan beberapa laporan terselesaikan dalam hitungan jam hingga dua hari. Namun, beberapa kasus yang kompleks dan membutuhkan waktu

lebih lama untuk penyelesaian karena memerlukan koordinasi lintas bidang dan penganggaran yang lebih mendalam.

Dari segi kecermatan pelayanan, Dinas PUPR telah menangani aduan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengarahkan laporan ke bidang yang berwenang, seperti Bidang Bina Marga untuk perbaikan jalan dan Bidang Sumber Daya Air untuk permasalahan drainase. Hal ini menunjukkan bahwa setiap aduan direspon secara tepat sasaran dan informatif. Masyarakat yang diwawancarai juga menyatakan bahwa tindakan yang diambil oleh Dinas PUPR telah sesuai dengan keluhan yang diajukan. Masyarakat yang diwawancarai mengonfirmasi bahwa mereka menerima konfirmasi perkembangan aduan melalui WhatsApp, sistem ULAS, maupun unggahan Instagram. Dengan adanya transparansi ini, masyarakat dapat memantau progres penyelesaian aduan mereka, meningkatkan partisipasi aktif, serta memberikan masukan melalui komentar media sosial. Langkah ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperbaiki kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Namun terdapat beberapa hal yang perlu di evaluasi, seperti kurangnya jumlah admin ULAS di Dinas PUPR, penunjukkan staf sebagai admin yang tidak sesuai tanggung jawab, dan tidak adanya fasilitas

penunjang seperti ponsel khusus dan kuota internet. Selain itu, pemerintah perlu memberi penghargaan atau insentif tambahan kepada admin, karena admin ULAS bekerja selama 24 jam, baik *weekdays* maupun *weekend*.

Catatan penting dari peneliti adalah bahwa selain merespon aduan dengan cepat, Dinas PUPR juga diharapkan dapat lebih sigap dalam menindaklanjuti laporan di lapangan. Selain itu, Dinas PUPR sebaiknya lebih proaktif dan tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat. Kerusakan jalan dan drainase di Kota Surakarta merupakan permasalahan yang sering terjadi, terutama diakibatkan oleh faktor lingkungan dan cuaca. Oleh karena itu, Dinas PUPR perlu melakukan pemeliharaan jalan secara rutin serta meninjau dan memperbaiki kebijakan terkait penganggaran perbaikan infrastruktur agar penanganannya lebih efektif.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan argumentasi yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa Dinas PUPR Kota Surakarta telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam menangani aduan masyarakat terkait jalan dan drainase. Hal ini didukung oleh adanya komunikasi yang baik dan efektif, kecepatan dalam merespon, kecermatan dalam menangani,

serta transparansi dalam memberikan informasi yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kota Surakarta, sehingga menjadikan layanan pengaduan lebih berkualitas. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti tindak lanjut yang lama terhadap beberapa aduan karena belum adanya anggaran, namun Dinas PUPR terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dalam proses penanganan aduan melalui ULAS oleh Dinas PUPR Kota Surakarta, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi tingkat responsivitas layanan baik yang mendukung maupun menghambat. Faktor yang mendukung responsivitas penanganan aduan sebagai berikut: 1.) Dukungan dan arahan dari pimpinan yaitu Kepala Dinas dan Koordinator ULAS dalam menangani aduan secara cepat dan tepat; 2.) Peraturan dan alur penanganan penanganan yang jelas tidak berbelit-belit. Kemudian terdapat faktor penghambat responsivitas penanganan aduan sebagai berikut: 1.) Kurangnya jumlah admin penanganan aduan; 2.) Struktur organisasi tidak efektif karena penempatan staf sebagai admin yang tidak sesuai kewenangan; dan 3.) Ketiadaan anggaran menyebabkan tidak tersedianya fasilitas penunjang untuk pengelolaan aduan, seperti ponsel khusus admin dan kuota internet.

G. SARAN

Untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan Kota Surakarta di masa mendatang, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, yaitu:

1. Perlu menambah jumlah admin ULAS di Dinas PUPR Kota Surakarta agar pelayanan pengaduan berjalan dengan lebih cepat dan tepat serta berkualitas.
2. Pemindahan admin ULAS ke bagian Sekretariat Dinas PUPR Kota Surakarta, mengingat fungsi sekretariat yang lebih relevan dalam pencatatan dan pengarsipan data laporan.
3. Memberikan fasilitas pendukung untuk admin seperti ponsel khusus dan kuota internet.
4. Pemberian penghargaan atau insentif kepada admin ULAS atas kinerjanya menjadi admin selama 24 jam.
5. Perlu ditingkatkan lagi kesigapan Dinas PUPR dalam tindak lanjut laporan jalan dan drainase.
6. Menugaskan pegawai untuk berpatroli dan memantau kondisi jalan dan drainase secara langsung. Dinas PUPR harus lebih proaktif, tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

CNN Indonesia. *Bandung Hingga Solo Jadi Smart city Terbaik, Apa Efeknya buat Warga?*.
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20221201155247-185-881486/bandung-hingga-solo-jadi-smart-city-terbaik-apa-efeknya-buat-warga>. Dipublikasi pada 01 Desember 2022. Diakses pada 28 September 2023.

Dewi, Nolla dkk. (2024). *Evaluasi Kinerja Organisasi Sektor Publik*. Makassar: Tohar Media.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta. (2019). *Dua Sisi Positif ULAS*.
<https://surakarta.go.id/?p=14827>. Diakses pada 28 September 2023.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta. (2024). *ULAS Sarana Aspirasi Masyarakat Surakarta*.
<https://diskominfo.sp.surakarta.go.id/ulas-sarana-aspirasi-masyarakat-surakarta/>. Diakses pada 28 September 2023.

Dwiyanto, Agus dkk. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ombudsman RI. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>. Diakses pada 19 November 2023.

Setijanigrum, Erna. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*.

Surabaya: Airlangga University Press.

Wahyuni, Sri. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Walikota Surakarta Nomor 337.05/21.8 Tahun 2022 Tentang Pengelola Unit Layanan Aduan Surakarta

Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah

Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 8.1 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik