

## **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN SIRKEL DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT PADA DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA KABUPATEN LAMONGAN**

**Vonny Carnela Febri Rustandy<sup>1)</sup>, Sri Kamariyah<sup>2)</sup>, Nihayatus Sholichah<sup>3)</sup>, \*Ika Devy Pramudiana<sup>4)</sup>**

<sup>1),2),3),4)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya-Indonesia

\*Email Korespondensi: [ik.pramudiana@gmail.com](mailto:ik.pramudiana@gmail.com)

*Diterima Redaksi: 05-04-2023 / Selesai Revisi: 19-04-2023 / Diterbitkan online: 19-04-2023*

---

### **Abstrak**

Di era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan kemungkinan, aparatur negara dalam perannya sebagai pelayan publik menginginkan pelayanan publik yang prima dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan bertanggung jawab dari birokrat setiap saat. Setiap organisasi sekarang harus berevolusi untuk mengikuti lanskap teknologi yang selalu berubah, terutama di bidang-bidang seperti menyediakan layanan publik berkualitas tinggi dan mengikuti perkembangan terbaru di bidang-bidang seperti teknologi informasi. Kemajuan teknologi tinggi tidak ada gunanya tanpa sumber daya manusia (SDM) yang memadai. Penerapan *Electronic Government* merupakan salah satu teknik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. SIRKEL (Sistem Informasi Tanggapan Pengaduan Jalan dan Jembatan) merupakan salah satu contoh penerapan *E-Government* di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan. SIRKEL diimplementasikan sebagai jawaban atas tuntutan penyelenggaraan layanan yang lebih fleksibel, cepat tanggap, terbuka, dan akuntabel. Tujuan dari SIRKEL adalah untuk memudahkan warga masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap jalan raya dan jembatan yang semakin rusak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang membatasi keterlibatan masyarakat pada layanan SIRKEL (sistem informasi tanggap keluhan jalan dan jembatan) Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan. Hasil penelitian ini merujuk pada teori Parasuraman, Zeithml dan Berry dengan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; SIRKEL; Partisipasi Masyarkat.**

### **Abstract**

*In this age of globalization, full of challenges and possibilities, the state apparatus, in its role as public servant, wants excellent public services from bureaucrats that are carried out in a transparent and responsible way from the bureaucrats at all times. Every organization now has to evolve to keep up with the ever-changing technological landscape, particularly in areas like providing high-quality public services and being abreast of the latest developments in fields like*

*information technology. High-tech progress is useless without sufficient human resources (HR). Implementing Electronic Government is one technique to enhance the quality of public services. SIRKEL (the Road and Bridge Complaint Response Information System) is an example of E-Government in action at the Bina Marga Public Works Agency in Lamongan Regency. SIRKEL was implemented in response to calls for service delivery that are more flexible, quick to respond, open, and accountable. The purpose of SIRKEL is to make it simple for citizens to lodge concerns about deteriorating roadways and bridges. The purpose of this research is to identify the issues limiting community involvement in the Public Works Department of Bina Marga, Lamongan Regency's SIRKEL (road and bridge complaint response information system) service. The results of this study refer to the theory of Parasuraman, Zeithml and Berry with 5 dimensions of public service quality, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

**Keywords:** *Quality Of Service; SIRKEL; Community Participation*

## **PENDAHULUAN**

Mesin negara yang bertindak sebagai pelayan publik, melakukan yang terbaik untuk memajukan pemerintahan yang baik di zaman yang ditandai oleh masalah dan kemungkinan yang dibawa oleh globalisasi. Pelayanan publik yang berkualitas yang diberikan setiap saat kepada masyarakat membutuhkan kinerja pejabat yang terbuka dan bertanggung jawab. Dalam iterasinya saat ini, pengertian desentralisasi dan otonomi daerah yang didefenisikan oleh daerah nampaknya belum cukup memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena lebih terfokus pada upaya penataan dan percepatan pembangunan di masing-masing daerah.

*E-Government* atau pemerintahan elektronik merupakan inovasi berbasis pembangunan dalam pengelolaan gedung dan infrastruktur pemerintahan yang memanfaatkan atau mengandalkan teknologi elektronik untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik untuk kepentingan konsumen layanan. Penerapan *E-Government* merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-Government* menawarkan beberapa keunggulan, antara lain mengikuti perkembangan zaman dan kecanggihan teknologi elektronik yang semakin berkembang. Bila digunakan dengan benar, sistem *E-Government* dapat merampingkan penyampaian layanan pemerintah yang penting. Penyebaran *E-Government* dapat membantu memperbaiki masalah antara lain kurangnya keterbukaan pelayanan publik, tertundanya

komunikasi publik yang telah lama ditunggu-tunggu, dan disorganisasi pelayanan publik.

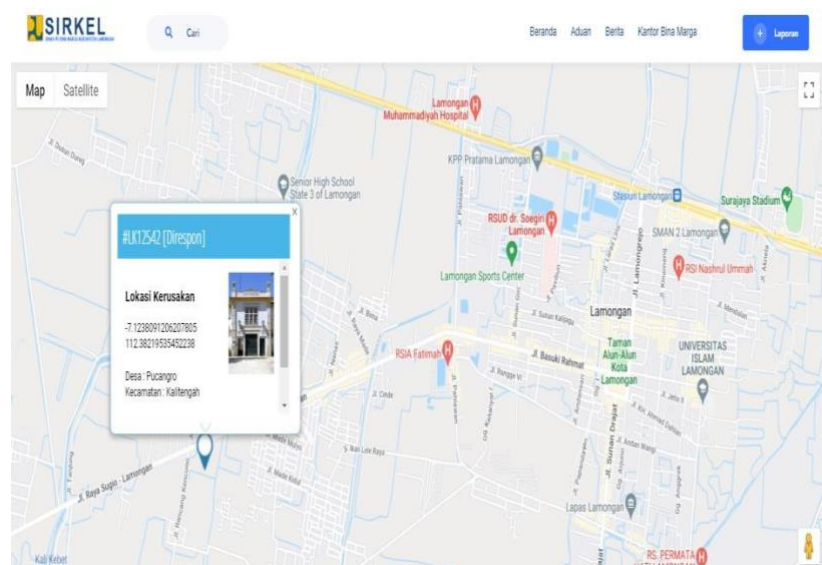
Kebutuhan akan fasilitas umum merupakan salah satu contoh bagaimana kebutuhan akan pelayanan publik di suatu wilayah telah berkembang seiring dengan jumlah penduduk. Infrastruktur seperti jalan dan jembatan merupakan salah satu contoh fasilitas publik yang wajib disediakan oleh pemerintah. Infrastruktur publik seperti jalan dan jembatan memainkan peran penting dalam memfasilitasi perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain. Infrastruktur seperti jalan dan jembatan sangat penting untuk keberhasilan banyak sektor, termasuk ekonomi, kesehatan, dan pendidikan. Jalan yang lebih baik akan mendorong lebih banyak orang untuk terlibat dalam lingkungan mereka. Jika ada cukup jalan dan jembatan, semuanya dapat berjalan tanpa hambatan.

Pemerintah Kabupaten Lamongan merupakan salah satu tempat di mana sistem E-government digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik di wilayah Lamongan dimungkinkan berkat dedikasi pemerintah daerah. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan selalu mencari cara untuk berinovasi guna memberikan pelayanan publik yang sebaik mungkin kepada warga Kabupaten Lamongan. Tujuan utama harus meningkatkan kepuasan publik dengan sistem pelayanan publik.

Kabupaten Lamongan memiliki aplikasi online bernama SIRKEL (Sistem Informasi Tanggap Pengaduan Jalan dan Jembatan) untuk pengajuan pengaduan jalan dan jembatan yang rusak. Untuk mengajukan keluhan kepada SIRKEL, pengguna terlebih dahulu harus mengambil foto infrastruktur jalan atau jembatan yang rusak dan kemudian berhenti melalui aplikasi SIRKEL. Petugas pemeliharaan jalan dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga akan segera melakukan tindak lanjut survei lapangan ketika laporan masyarakat dicatat ke dalam sistem dinas. Untuk menghitung jumlah material yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan jalan dan infrastruktur yang diperlukan, dilakukan survei lapangan. Setelah pemeriksaan menyeluruh terhadap area tersebut, petugas pemeliharaan jalan akan melakukan perbaikan yang diperlukan dan kemudian memberi tahu masyarakat umum. Diharapkan dengan penerapan SIRKEL

(Sistem Informasi Tanggap Pengaduan Jalan dan Jembatan) ini, masyarakat akan lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan atas kerusakan jalan dan jembatan.

Penemuan SIRKEL dapat digunakan kapanpun dan dimanapun seperti pada contoh terjadi kerusakan sarana dan prasarana jalan dan jembatan di Kabupaten Lamongan, DPU Bina Marga (Lamongan, 2022) melalui program ini telah melakukan pemeliharaan 21 jembatan, pemeliharaan ruang jalan sepanjang 75.370 meter, serta pembangunan 10 ruas jalan sepanjang 9.294 meter di sepanjang tahun 2022, dengan data tersebut maka seharusnya memudahkan masyarakat untuk mengadukan kerusakan tersebut. Karena laporan yang masuk akan terekam di peta yang ada berupa titik koordinat berwarna biru dan jika diklik akan memunculkan informasi tambahan mengenai kerusakan yang dilaporkan sebagai berikut:



**Gambar 1 Peta aduan dalam SIRKEL**

Sumber: Arsip Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan, 2022

Dari gambar peta aduan di atas, SIRKEL juga memudahkan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan untuk mencari dan memperbaiki kerusakan sarana dan prasarana jalan dan jembatan.. Inovasi itu dibuat untuk mempermudah aduan warga terkait infrastruktur jalan dan jembatan yang mengalami kerusakan. Caranya mudah bisa diakses lewat WhatsApp (WA). Inovasi layanan aduan tersebut bekerja non-stop maksimal hingga 3x24 jam melalui nomor 0821-4256-

5600. (<https://jatimnow.com/baca-42703-mau-curhat-jalan-rusak-inovasi-sirkel-pemkab-lamongan-bisa-diakses-via-wa>). (Jatim.tribunnews.com, 2022) Laporan yang masuk dari warga diolah oleh dinas dan dieksekusi maksimal 3x24 jam. Ini merupakan bentuk tanggungjawab dinas pada masyarakat.

Di sini, berbagai SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Kabupaten Lamongan berhasil menggunakan inovasi untuk melayani masyarakat kabupaten dengan lebih baik. Kabupaten Lamongan masih tergolong kabupaten dengan sumber daya yang sederhana, namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan E-Government dalam operasional pemerintahannya.

Rumusan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan kualitas pelayanan SIRKEL dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dan apa saja faktor penghambat yang dialami saat menggunakan SIRKEL dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan SIRKEL dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan. dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dialami saat menggunakan SIRKEL dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga kabupaten Lamongan.

Sedangkan penelitian yang dianggap sebagai referensi dasar pemikiran penelitian ini antara lain dalam penelitian yang berjudul “Inovasi Pengaduan Online Melalui APALAN (aplikasi layanan pengaduan pengguna jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk teknik pengumpulan data. Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana inovasi pengaduan online melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yang dianalisis dengan menggunakan teori 5 elemen sukses E-government yang dikemukakan oleh Mohsen A. Khalil, Bruno Lanvin, dan Vivek Chaudry (2002)(Wibowo & Fanida, 2019)

Berdasarkan hasil penelitian tentang Inovasi Pengaduan Online Melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yang dirangkum dalam 5 elemen sukses *e-government* yang meliputi reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi, keterlibatan masyarakat sudah berjalan dengan baik namun, terdapat kekurangan dalam keterlibatan masyarakat yang masih belum optimal. Perlu adanya langkah yang harus dilakukan dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam inovasi APALAN. Inovasi APALAN juga menghemat waktu dan biaya masyarakat dalam melakukan pengaduan. Sebelum adanya inovasi APALAN, masyarakat harus datang langsung ke Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang kabupaten Gresik untuk melakukan pengaduan kerusakan jalan sehingga membuang waktu dan biaya masyarakat. Setelah adanya inovasi APALAN masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengaduan kerusakan sarana dan prasarana jalan tanpa harus datang langsung ke Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Pengaduan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun selama adanya kerusakan sarana dan prasarana jalan.

Penelitian terdahulu selanjutnya yang berjudul “Penerapan *E-Government* Melalui M-BONK di Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan wawancara dan observasi yang digunakan untuk pengumpulan data. Fokus penelitian ini yang akan dikaji oleh peneliti diantaranya tahapan penerapan e-government melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo, prosedur penerapan e-government melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo, dan kendala yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam penerapan e-government melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo sejauh ini masih berada pada tingkatan persiapan dan tingkatan pematangan. Tingkatan persiapan terdiri dari membuat situs informasi di setiap lembaga, menyiapkan sumber daya manusia, menyiapkan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi situs informasi secara internal maupun untuk publik. Pada tingkatan pematangan adalah membuat situs informasi publik interaktif sebagai sarana dalam menghubungkan komunikasi di antara pihak

pelapor dan penerima laporan pengaduan kerusakan jalan di lapangan. Sedangkan pada kedua tingkatan selanjutnya yaitu tingkatan pemantapan dan pemanfaatan belum dilakukan pada penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Tingkatan pemantapan di antaranya membuat situs transaksi pelayanan publik dan membuat interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. (Choiriyah, 2020)

Dalam penelitian yang berjudul “Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara yang digunakan untuk pengumpulan data. Fokus penelitian ini adalah pengaduan masyarakat yang dilaporkan melalui website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS), masyarakat Kota Surakarta masih mengeluhkan terkait Penerangan Jalan Umum yang sering dan sudah lama mati serta PJU yang hampir lepas dari tiang maupun tiang PJU yang hampir ambruk dan tidak segera diperbaiki sehingga dapat membahayakan pengendara dikarenakan penerangan yang kurang optimal. Selain itu juga terdapat beberapa masyarakat yang meminta penambahan penerangan jalan umum agar tidak membahayakan pengendara maupun kejadian seperti tindak kriminal. Dengan adanya banyak keluhan pelayanan publik dari masyarakat dan permasalahan yang telah disebutkan di atas khususnya terkait dengan Penerangan Jalan Umum yang ada di Kota Surakarta, maka pemerintah harus lebih responsif dalam memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. (Ainy & Nugroho, 2021)

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta dalam pelayanan penerangan jalan umum ditunjukkan dengan adanya upaya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan penerangan jalan umum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Peneliti menggunakan kriteria responsivitas menurut Agus Dwiyanto.

Sedangkan penelitian yang berjudul Penerapan Kualitas Pelayanan SIRKEL Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga



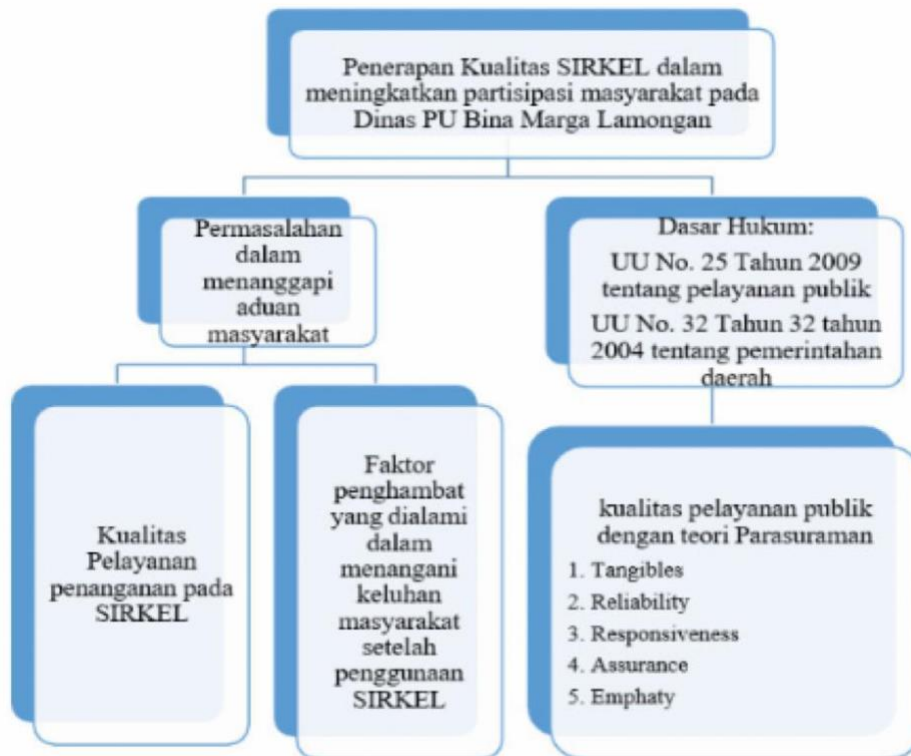
Kabupaten Lamongan ini menggunakan Teori kualitas pelayanan publik, yang diterapkan pada kajian SIRKEL yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* berguna untuk menentukan apakah inovasi tersebut selalu efektif dan untuk menentukan perbaikan dan risiko apa yang harus dilakukan.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan di sini mengacu pada karya Zeithml, Berry, dan Parasuraman dalam (Along, 2020) ,yang memberikan lima kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan. Struktur fisik, alat, personel, dan metode interaksi yang diusulkan semuanya memenuhi syarat sebagai bukti nyata; Layanan yang dapat diandalkan untuk disampaikan seperti yang dijanjikan, baik dari segi ketepatan waktu dan kualitas, dan tim yang bersemangat untuk membantu klien dan memenuhi kebutuhan mereka. Keyakinan bebas risiko terhadap kompetensi, kesopanan, dan keandalan karyawan; Membangun hubungan, komunikasi yang efektif, dan mengantisipasi serta memenuhi persyaratan klien adalah semua aspek empati.

Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Lamongan di Jl. Mastrip No. 61 Sukomulyo, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan menjadi lokasi penelitian ini. Studi ini menggunakan kombinasi studi kepustakaan, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di lapangan untuk menyusun temuannya. informasi yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi yang cermat. Mengumpulkan data, memadatkan data, menyajikan data, dan membuat kesimpulan adalah empat alur tugas yang digunakan dalam analisis interaktif Miles Hurberman.(Miles, 2014). Adapun kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:





**Gambar 2 Kerangka Konsep/Pemikiran**

Sumber: Diolah oleh peneliti

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan kualitas pelayanan SIRKEL (sistem informasi respons keluhan jalan dan jembatan) dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan**

Karena pelayanan publik yang prima selalu dibutuhkan, namun pelayanan publik yang diberikan tetap statis, maka peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu perhatian yang paling mendesak. Tuntutan masyarakat untuk mereformasi sistem pelayanan publik tetap ada meskipun sistem tersebut memiliki banyak kelemahan, termasuk waktu tunggu yang berlebihan, biaya tinggi, dan prosedur yang membingungkan. Pelayanan publik yang baik adalah hasil dari sistem yang baik, dan sistem yang baik adalah sistem yang mematuhi norma dan kontrol yang ditetapkan, memastikan bahwa setiap gangguan dalam proses penyampaian layanan dapat dengan

mudah dilihat dan diperbaiki. Agar mesin birokrasi daerah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakatnya, maka sistem pelayanan publik harus memadai dan selaras dengan masyarakat (Kuncoro, 2006)

Pemerintah Kabupaten Lamongan merupakan salah satu tempat di mana sistem E-government digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik di wilayah Lamongan dimungkinkan berkat dedikasi pemerintah daerah. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan selalu mencari cara untuk berinovasi guna memberikan pelayanan publik yang sebaik mungkin kepada warga Kabupaten Lamongan. Tujuan utama harus meningkatkan kepuasan publik dengan sistem pelayanan publik. Dinas PU Bina Marga 6 Kabupaten Lamongan memanfaatkan E-Government melalui sistem SIRKEL. Menanggapi tuntutan untuk lebih fleksibel, tanggap, transparan, dan akuntabel, aplikasi SIRKEL dikembangkan. Diharapkan dengan penerapan SIRKEL (Sistem Informasi Tanggap Pengaduan Jalan dan Jembatan) ini, masyarakat akan lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan atas kerusakan jalan dan jembatan.

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan melakukan kajian ini untuk menilai efektivitas kualitas layanan SIRKEL (sistem informasi tanggap keluhan jalan dan jembatan) dalam mendorong lebih banyak keterlibatan masyarakat. menggunakan model lima faktor kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (yaitu, berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Indikasi untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut: Indikator membentuk Dimensi Tangible antara lain: Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; Kemudahan dalam proses pelayanan; Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dikaitkan dengan pendapat teori-teori, sebagai berikut:

1) *Tangibles* (bukti langsung)

Harapan pelanggan mungkin dipengaruhi oleh ada atau tidaknya hal-hal yang berwujud. Ekspektasi pelanggan akan meningkat jika ada fitur konkret yang positif. Oleh karena itu, produsen harus mengukur sejauh mana komponen berwujud

mempengaruhi kualitas layanan secara positif tanpa meningkatkan harapan klien secara tidak wajar. Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan juga memperhatikan kualitas pelayanan untuk masyarakat setelah diluncurkan SIRKEL seperti sarana dan prasarana apakah sudah memadai untuk menampung keluhan masyarakat melalui SIRKEL. Tujuh (7) informan dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dan masyarakat Lamongan menjelaskan dengan adanya SIRKEL ini sudah cukup berhasil untuk memberikan masyarakat wadah dalam melakukan pengaduan dengan sangat mudah dan cepat.

2) *Reliability* (Keandalan)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga di Kabupaten Lamongan berdasarkan faktor ketergantungan. Berdasarkan wawancara dengan empat pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dan tiga anggota masyarakat setempat, diketahui bahwa pengenalan SIRKEL oleh petugas sangat penting untuk kelancaran proses pelayanan. Proses layanan bergantung pada kemahiran seluruh kepala departemen layanan dalam menggunakan SIRKEL. Pelanggan akan sangat puas jika pekerja menyelesaikan prosedur layanan dengan cepat dan akurat. Agar “tepat”, seorang karyawan harus memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan SIRKEL. Menjadi tugas dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terukur, maka standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan untuk mengukur mutu pelayanan. Kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan menunjukkan seberapa baik layanan itu. Berikut ini adalah beberapa tanda yang dimilikinya untuk faktor Keandalan:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

### 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Untuk mengukur dimensi *responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut: Pertama dan terpenting, pekerja layanan diharapkan bereaksi terhadap setiap pelanggan yang melewati pintu. Pelanggan akan menghargai upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan jika mereka mendapatkan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan mereka. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dengan mendengarkan dan menindaklanjuti masukan dari pelanggannya. Kedua, seberapa terbuka dan reseptif pekerja terhadap saran dan kritik dari masyarakat; jika ya, pelanggan akan memiliki pengalaman positif dengan kantor layanan, dan pekerja akan memenuhi harapan mereka sendiri serta publik.

### 4) *Assurance* (Jaminan)

Keselamatan, keamanan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan staf semuanya berkontribusi pada rasa kepastian. Ketika persaingan sengit, kesuksesan membutuhkan keterampilan dan pemahaman tingkat tinggi. Pelanggan perlu merasa terlindungi dan terjamin, sehingga aspek keselamatan ini sangat penting. SIRKEL sudah dipercaya masyarakat sebagai tempat pengaduan yang tepat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, memudahkan masyarakat dalam melaporkan aduan mengenai jalan dan jembatan yang ada di wilayah kabupaten Lamongan dengan menjelaskan titik ruas jalan yang perlu diperbaiki kemudian operator SIRKEL.

### 5) *Empathy* (Empati)

Sikap dari mereka yang menyediakan layanan dapat menjadi barometer yang baik sejauh mana empati dilakukan di sektor publik. Untuk benar-benar mengenal lingkungan, seseorang harus memahami persyaratan anggotanya sebagai pembayar pajak. Meskipun tidak ada insentif untuk memperoleh keuntungan, namun memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat tetap menjadi prioritas utama. Daya tanggap pegawai layanan terhadap tuntutan masyarakat adalah contoh kapasitas mereka untuk memahami masyarakat. Kapasitas untuk menangkap kebutuhan masyarakat berdasarkan bagaimana polisi bereaksi dan mendengarkan keprihatinan masyarakat

merupakan cerminan dari empati petugas, seiring dengan kemampuan untuk menanggapi kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Lamongan memiliki aplikasi online bernama SIRKEL (Sistem Informasi Tanggap Pengaduan Jalan dan Jembatan) untuk pengajuan pengaduan jalan dan jembatan yang rusak. Untuk mengajukan keluhan kepada SIRKEL, pengguna terlebih dahulu harus mengambil foto infrastruktur jalan atau jembatan yang rusak dan kemudian berhenti melalui aplikasi SIRKEL. Petugas pemeliharaan jalan dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga akan segera melakukan tindak lanjut survei lapangan ketika laporan masyarakat dicatat ke dalam sistem dinas. Untuk menghitung jumlah material yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan jalan dan infrastruktur yang diperlukan, dilakukan survei lapangan. Pejabat penanggung jawab pemeliharaan jalan akan melakukan pemeriksaan terhadap area yang rusak, melakukan perbaikan yang diperlukan, kemudian memberitahukan kepada masyarakat bahwa jalan atau jembatan tersebut telah diperbaiki. Oleh karena penemuan SIRKEL dapat digunakan kapanpun dan dimanapun terjadi kerusakan sarana dan prasarana jalan dan jembatan di Kabupaten Lamongan, seharusnya memudahkan masyarakat untuk melaporkan kerusakan tersebut. SIRKEL juga membantu Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dengan mendeteksi dan melaporkan permasalahan infrastruktur jalan dan jembatan dengan segera sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Keterlibatan masyarakat sangat penting dalam hal ini. Partisipasi masyarakat mengacu pada saat penduduk setempat disertakan dalam perencanaan dan pelaksanaan inisiatif untuk perbaikan masyarakat. Keterlibatan masyarakat menampilkan karakteristik seperti proaktif dan reaktif, termasuk pembentukan konsensus, penerapan langkah-langkah untuk memberikan substansi pada konsensus tersebut, dan distribusi kekuasaan dan tanggung jawab yang adil. (Mustanir & Ibrahim, 2019). SIRKEL ini membuat masyarakat merasa lebih mudah untuk melakukan pengaduan karena sarana dan prasarana sudah memadai dan menunjang kinerja pelayanan lebih baik dan mudah untuk diakses dan ada tenaga untuk menjawab aduan dan ditindak lanjuti oleh tim pelaksana jalan. Kinerja yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan ini dengan adanya SIRKEL membuat masyarakat 101 memiliki wadah.

### **Faktor Penghambat**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), faktor penghambat didefinisikan sebagai hal keadaan yang dapat merintang, menahan dan menghalangi proses pelaksana suatu kebijakan. Faktor penghambat yang dialami saat menggunakan SIRKEL (sistem informasi respon keluhan jalan dan jembatan) dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan, sebagai berikut:

a) Kurangnya alat yang memadai dan bahan material

Kurangnya alat yang digunakan untuk memperbaiki jalan atau jembatan ini menimbulkan pekerjaan tim pelaksana pemeliharaan rutin jalan mengalami sedikit terhambat karena dengan banyaknya keluhan masyarakat proses untuk menindak lanjuti lebih lama karena harus bertahap dari ruas wilayah kabupaten Lamongan. Sama halnya dengan bahan material jika kondisi jalan atau jembatan yang dilaporkan masyarakat hanya kerusakan ringan tim pelaksana pemeliharaan rutin jalan akan segera menyurvei tempat tersebut dan akan dilakukan perbaikan dengan segera, namun jika kerusakan termasuk rusak berat maka proses perbaikan lumayan lama karena bahan material juga terkadang terbatas dan membutuhkan anggaran yang lumayan besar pihak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan akan merespon dengan menjelaskan bahwa titik ruas yang diadukan akan diusahakan dengan segera ditindak lanjuti.

b) Cuaca yang tidak mendukung

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan mengalami kesulitan jika pada saat proses perbaikan jalan tetapi kondisi cuaca yang tidak mendukung akan mengalami hambatan untuk melanjutkan pekerjaan tetapi mereka tetap berusaha mengerjakan dan dituntut menangani meskipun cuaca tidak mendukung tetap dilakukan perbaikan dengan laporan yang dikeluhkan masyarakat. Ini hambatan yang susah untuk diprediksi apalagi dengan cuaca saat ini musim hujan, di satu sisi dengan musim hujan banyak jalan lubang-lubang yang harus segera diperbaiki kalau dibiarkan lama-lama akan membahayakan pengendara tapi disisi lain pihak pelaksana pemeliharaan rutin

jalan juga mengalami hambatan dengan cuaca tersebut. Tetapi mereka tetap menangani aduan masyarakat dengan 3x24jam.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari rumusan masalah dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa: *Tangibles*: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dengan adanya SIRKEL ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat untuk melakukan pengaduan karena sarana dan prasarana di dalam SIRKEL ini cukup mudah untuk diakses oleh kalangan masyarakat. *Reliability* : kemampuan pegawai dalam menggunakan SIRKEL untuk proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan memiliki kemampuan untuk menggunakan SIRKEL agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dengan menggunakan standar pelayanan yang baik dengan SIRKEL. SIRKEL ini sudah memenuhi standar pelayanan yang baik untuk memproses aduan masyarakat Lamongan. *Responsiveness*: Pelanggan akan menghargai upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan jika mereka mendapatkan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan mereka. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dengan mendengarkan dan menindaklanjuti masukan dari pelanggannya. Karena layanan yang diberikan SIRKEL adalah 3x24 jam untuk menanggapi keluhan masyarakat. *Assurance* : dengan aduan melalui SIRKEL ini sudah terjamin jika aduan masyarakat ini akan ditanggapi dan ditindak lanjuti, karena SIRKEL diluncurkan ini untuk memberikan wadah kepada masyarakat untuk menyampaikan aduan dan akan ditindaklanjuti oleh tim pelaksana pemeliharaan rutin jalan. *Emphaty*: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan setelah diluncurkan SIRKEL ini operator SIRKEL tetap membina komunikasi yang baik untuk masyarakat dengan melayani masyarakat dengan baik untuk menanggapi Ketanggapan petugas polisi terhadap keluhan warga adalah salah satu ukuran empati karyawan, sementara kapasitas petugas untuk memahami keluhan warga mengungkapkan hal lain lagi.



Teori Parasuraman, Zeithml, dan Berry dengan 5 dimensi kualitas pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan telah terlaksana atau berjalan dengan baik dan lancar namun belum optimal sepenuhnya. Dikarenakan adanya faktor yang menjadi penghambat di antaranya, Kurangnya alat yang memadai dan bahan material, terdapat kesulitan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan di saat banyaknya tampungan keluhan masyarakat tetapi alat yang digunakan sangat terbatas dan juga bahan material yang kurang tetapi pihak tim pelaksana pemeliharaan rutin jalan tetap mengupayakan dengan menindak lanjuti semua keluhan masyarakat secara terus-menerus, Cuaca yang tidak mendukung, ini membuat hambatan bagi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga kabupaten Lamongan tetapi selalu diupayakan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Saran untuk kualitas pelayanan SIRKEL dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten, adalah tentang pelayanan publik lebih di perhatikan lagi dan kualitas pelayanan publik terkait dengan pelaksanaannya secara rutin dan konsisten; perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan masyarakat yang baik dan prima agar mereka tidak hanya menjaga fisik tetapi menjaga imun dalam menangani keluhan masyarakat; Dinas PU Bina Marga Kabupaten Lamongan lebih meningkatkan lebih baik lagi dalam menangani masyarakat dan menanggapi keluhan masyarakat, dan menambahkan alat dan bahan material untuk memperbaiki jalan atau jembatan supaya lebih efektif dan efisien; Dinas PU Bina Marga lebih melengkapi fitur-fitur pada SIRKEL dengan menambahkan keluhan yang bisa dilihat dengan publik yang bersifat diskusi yang menerima ke titik dan saran sehingga hubungan komunikasi antar Dinas PU dengan aduan suara dari masyarakat luas akan terjadi dengan baik. Masyarakat lebih memahami fungsi SIRKEL supaya tidak salah mengartikan manfaat SIRKEL untuk menampung keluhan masyarakat

**REFERENSI**

- Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan e-government melalui m-bonk di Kabupaten Sidoarjo. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 5(2), 126–135.
- Jatim.tribunnews.com. (2022). *No Title*.
- Kuncoro, W. (2006). Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum dr. Soetomo. *Tugas Akhir Program Magister*.
- Lamongan, D. P. U. B. M. (2022). *No Title*.
- Miles, H. (2014). *Analisis Data Kualitatif, Edisi Ketiga*. Indonesia University Press.
- 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).