

enerapan Kualitas Pelayanan
SIRKEL (sistem informasi
respon keluhan jalan dan
jembatan) Dalam
Meningkatkan Partisipasi
Masyarakat Pada Dinas
Pekerjaan Umum Bina Marga
Kabupaten Lamongan

Submission date: 05-May-2023 05:47AM (UTC-0400)
by Jurnal Mediasosian

Submission ID: 2084952118

File name: JURNAL_MEDIASOSIAN_1.docx (40.4K)

Word count: 3745

Character count: 25655

Penerapan Kualitas Pelayanan SIRKEL (sistem informasi respon keluhan jalan dan jembatan) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum BinaMarga Kabupaten Lamongan

Vonny Carnela Febri Rustandy¹⁾, Sri Kamariyah²⁾, Nihayatus Sholichah³⁾, Ika Devy Pramudiana⁴⁾

¹⁹
1),2),3),4) Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya-Indonesia

Email Korespondensi : ik.pramudiana@gmail.com

Abstrak

¹²
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 Masyarakat

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 didefinisikan oleh daerah nampaknya belum cukup memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena lebih terfokus pada upaya penataan dan percepatan pembangunan di masing-masing daerah.

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. Dalam menjaga ketentraman dan keamanan warganya, pemerintah menjelma menjadi pelayanan publik yang vital.

Pendekatan pelayanan sosial mengalami sejumlah hambatan, termasuk anak jalanan yang nakal, pengemis pengemis, dan orang dewasa tunawisma yang melihat proses pembinaan sebagai kesempatan untuk menghindari tanggung jawab atas tindakan mereka sendiri. Sebenarnya, gepeng masih lazim di banyak jalan raya saat ini.

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.

¹ Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan Pemanfaatan E-Government dengan Sistem SIRKEL Menanggapi tuntutan yang lebih fleksibel, tanggap, transparan, dan akuntabel, dikembangkan aplikasi SIRKEL. Diharapkan dengan penerapan SIRKEL (Sistem Informasi Tanggap Pengaduan Jalan dan Jembatan) ini, masyarakat akan lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan atas kerusakan jalan dan jembatan.

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.

Karena penemuan SIRKEL dapat digunakan kapanpun dan dimanapun terjadi kerusakan sarana dan prasarana jalan dan jembatan di Kabupaten Lamongan, 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, SIRKEL juga memudahkan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan untuk mencari dan memperbaiki kerusakan sarana dan prasarana jalan dan jembatan. Jendela pop-up dengan detail keluhan ditampilkan.

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga melapor kepada sekretaris daerah dan bekerja di bawah arahan kepala daerah. Tanggung jawab utama Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga adalah mendukung sektor pekerjaan umum Bina Marga dan menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah. Tugas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga meliputi: Tergantung pada kepala daerah tertentu, tanggung jawab dapat mencakup, tetapi tidak terbatas pada, hal-hal berikut: merumuskan kebijakan teknis untuk sektor pekerjaan umum tingkat tinggi; mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik untuk sektor pekerjaan umum tingkat tinggi; pembinaan dan penyelesaian tugas bidang pekerjaan umum tingkat tinggi; dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab lain yang diberikan. Untuk melaksanakan sebagian operasional teknis operasional dinas yang mempunyai wilayah kerja satu atau lebih kecamatan, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dapat membentuk unit pelaksana teknis.

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. 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, 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 Huberman ini.

HASIL PENELITIAN

1. 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.

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

f. 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/aparaturnya 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) *Emphaty* (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. 56 85 130 145 0 100 200 2019 2020 2021 2022 8 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.

2. Faktor Penghambat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), faktor penghambat didefinisikan sebagai hal keadaan yang dapat merintang, menahan dan menghalangi proses pelaksanaan 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 pelaksanaan 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 pengendaranya di sisi lain pihak pelaksanaan pemeliharaan rutin jalan juga mengalami hambatan dengan cuaca tersebut. Tetapi mereka tetap menangani aduan masyarakat dengan 3x24 jam.

21

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari rumusan masalah dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *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.
2. *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.
3. *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.
4. *Empathy*: 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.

1 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 diantaranya, Kurangnya alat yang memadai dan bahan material, terdapat kesulitan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan di saat banyaknya tumpukan 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, sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah
 - a. Untuk pemerintah tentang pelayanan publik lebih di perhatikan lagi dan kualitas pelayanan publik terkait dengan pelaksanaannya secara rutin dan konsisten.
 - b. Untuk pemerintah perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan masyarakat yang baik dan prima agar mereka tidak hanya menjagafisik tetapi menjaga imun dalam menangani keluhan masyarakat.
2. Bagi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan
 - a. 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.
 - b. 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.
3. Bagi masyarakat
 - a. Pentingnya lebih memahami fungsi SIRKEL supaya tidak salah mengartikan manfaat SIRKEL untuk menampung keluhan masyarakat
 - b. Tetap mematuhi aturan kerja pada SIRKEL dengan proses 3x24 jam pengaduan akan ditindak lanjuti pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan dan tidak memberitakan berita yang negatif.

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*.

15 Alfisyahrin, M. (Ed.). (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

17 Choiriyah, I. U. (2020). *Penerapan E- Government Melalui M-Bonk Di Kabupaten Sidoarjo*. <https://www.proquest.com/openview/387e52650cb9037132479023ed8f3716/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4414560>

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga. (N.D.). Lamongankab.Go.Id. Retrieved December 1, 2022, From <https://Lamongankab.Go.Id/Beranda/Pubm/Visi&Misi>

Fanida, E. H., Ap, S., & Ap, M. (2019). *Inovasi Pengaduan Online Melalui Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan)*. 1–8.

Husaini, A. (2017). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi Oleh. *Jurnal Warta Edisi: 51, 5(1), 1–8*. [https://ejournal.Poltektegal.Ac.Id/Index.Php/Siklus/Article/View/298%0ahttp://Repositorio.Unan.Edu.Ni/2986/1/5624.Pdf%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Jana.2015.10.005%0ahttp://Www.Biomedcentral.Com/1471-2458/12/58%0ahttp://Ovidsp.Ovid.Com/Ovidweb.Cgi?T=Js&P](https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/Siklus/Article/View/298%0ahttp://Repositorio.Unan.Edu.Ni/2986/1/5624.Pdf%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Jana.2015.10.005%0ahttp://Www.Biomedcentral.Com/1471-2458/12/58%0ahttp://Ovidsp.Ovid.Com/Ovidweb.Cgi?T=Js&P)

Katharina, R. (2020). *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Kuncoro, Mudrajat. 2006. Otonomi dan Pembangunan Daerah. Erlangga: Jakarta

Setyobudi, Y. F. (N.D.). *Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jurnal Dimensi, 2(1)*. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/Jurnaldms/Article/View/140/136>

Tahun, U. R. N. 25. (2009). Law Of The Republic Of Indonesia Number 25 Of 2009 On Public Service. *Www.Bphn.Go.Id, 2003(1), 3*. [https://peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009#:~:Text=Uu No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009#:~:Text=Uu%20No.%2025%20Tahun%202009,Pelayanan%20Publik)

[%5bJdih Bpk Ri%5d](#)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. (2004).

enerapan Kualitas Pelayanan SIRKEL (sistem informasi respon keluhan jalan dan jembatan) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	lamongankab.go.id Internet Source	5%
2	ejournal.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
3	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1%
4	prosiding-pkmcsr.org Internet Source	1%
5	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
6	ojs.uma.ac.id Internet Source	1%
7	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%

9	www.scribd.com Internet Source	1 %
10	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	1 %
11	jurmafis.untan.ac.id Internet Source	1 %
12	media.neliti.com Internet Source	1 %
13	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
14	docplayer.info Internet Source	<1 %
15	e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source	<1 %
16	pdfs.semanticscholar.org Internet Source	<1 %
17	repository.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
19	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1 %
20	ejournal.upbatam.ac.id	

Internet Source

<1 %

21

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

22

repository.bkpk.kemkes.go.id

Internet Source

<1 %

23

www.researchgate.net

Internet Source

<1 %

24

pauegitimdergi.pau.edu.tr

Internet Source

<1 %

25

"Flying ace", Salem Press Encyclopedia, 2022

Publication

<1 %

26

akrabjuara.com

Internet Source

<1 %

27

arraahmanmedia.wordpress.com

Internet Source

<1 %

28

digilib.uns.ac.id

Internet Source

<1 %

29

hukum.studentjournal.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

30

storage.googleapis.com

Internet Source

<1 %

31

www.jobcity.co.th

Internet Source

<1 %

32 aarizky.com <1 %
Internet Source

33 ar.scribd.com <1 %
Internet Source

34 djpb.kemenkeu.go.id <1 %
Internet Source

35 id.123dok.com <1 %
Internet Source

36 moam.info <1 %
Internet Source

37 pantunirwanprayitno.com <1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

enerapan Kualitas Pelayanan SIRKEL (sistem informasi respon keluhan jalan dan jembatan) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9
